

УТВЕРЖДАЮ:
Директор МБОУ ПГО «СОШ №14»
И.А. Харланов
Приказ от 29.09.2017 г. № 193-Д

ПОЛОЖЕНИЕ

об организации работы с обращениями граждан в МБОУ ПГО «Средняя общеобразовательная школа № 14»

I. Общие положения.

- 1.1. Настоящее Положение регулирует отношения, связанные с реализацией права граждан на обращения к должностным лицам МБОУ ПГО «Средняя общеобразовательная школа № 14» (далее – МБОУ) и определяет процедуру подачи и рассмотрения обращений, в том числе жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг.
- 1.2. Нормативными основаниями деятельности по работе с обращениями граждан являются:
 - Федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
 - Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
 - Постановление Главы Полевского городского округа от 02.07.2015 г. № 1328 «Об утверждении Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления Полевского городского округа, должностных лиц органов местного самоуправления и муниципальных служащих, муниципальных учреждений Полевского городского округа, их должностных лиц и специалистов, предоставляющих муниципальные (государственные) услуги.

II. Основные термины, используемые в настоящем Положении.

- 2.1. Обращение гражданина (далее – обращение) – направленное в МБОУ или должностному лицу письменное предложение, заявление, жалоба, ходатайство, а также устное обращение гражданина в МБОУ.
- 2.2. Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности МБОУ,
- 2.3. Заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод или прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативно-правовых актов, недостатках в работе МБОУ и должностных лиц, либо критика их деятельности.
- 2.4. Жалоба – просьба гражданина о восстановлении и защите его нарушенных прав, свобод законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.
- 2.5. Ходатайство – письменное обращение гражданина с просьбой о признании за физическим или юридическим лицом определённого статуса, прав, свобод.
- 2.6. Коллективные обращения граждан – обращения двух и более граждан, в том числе обращения принятые на митингах, собраниях.

2.7. Повторные обращения граждан – обращения, поступившие от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек срок рассмотрения, или обратившийся не согласен с принятым по его обращению решением.

2.8. Анонимные обращения – обращения, не содержащие сведений, по которым можно установить личность (личности) обратившихся.

III. Порядок рассмотрения обращений граждан

3.7. Обращение подается:

- в письменной форме при личном приеме,
- в электронном виде посредством официального сайта МБОУ,
- в электронном виде посредством электронной почты;
- почтовым отправлением;
- в устной форме при личном приеме.

3.8. Обращение должно содержать:

- 1). наименование учреждения, фамилию, имя, отчество (при наличии) должностного лица,
 - 2). фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ заявителю.
 - 3). в случае жалобы - сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействиях),
 - 4). в случае жалобы - доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием); заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии,
 - 5). в случае, если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий доводы полномочия на осуществление действий от имени заявителя (оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц), доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц); копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности).
- 3.9. График приема размещается на сайте и информационном стенде МБОУ, доводится до сведения родителей (законных представителей) посредством общешкольного родительского собрания в начале учебного года).
- 3.10. Прием обращений в письменной форме осуществляется по адресу: Свердловская область, г. Полевской, ул. Коммунистическая, 14.
- 3.11. В случае подачи обращения при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 3.12. В случае, если обращение подано заявителем в МБОУ, в компетенцию которого не входит принятие решения по обращению, в течение 3 рабочих дней со дня его регистрации МБОУ направляет обращение по компетенции и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении обращения. При этом срок рассмотрения обращения исчисляется со дня регистрации обращения в уполномоченном на ее рассмотрении учреждении.
- 3.13. МБОУ информирует граждан о должностных лицах, рассматривающих обращения граждан, их компетенции и графиках приема.
- 3.14. Перечень должностных лиц, рассматривающих обращения граждан, и график приема устанавливается на начало учебного года.

- 3.15. Во время отсутствия должностных лиц прием осуществляют лица, исполняющие обязанности отсутствующих в соответствии с приказом директора, либо руководитель МБОУ.
- 3.16. Лица, осуществляющие прием граждан, несут персональную ответственность за организацию личного приема граждан и рассмотрение их обращений в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 3.17. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.
- 3.18. Все устные и письменные обращения граждан, поступающие к директору школы, его заместителям, регистрируются секретарем не позднее следующего рабочего дня со дня поступления обращения.
- 3.19. Делопроизводство по устным и письменным обращениям ведет секретарь МБОУ.
- 3.20. Журнал регистрации обращений граждан может вестись с использованием компьютера. По окончании учебного года журнал регистрации обращений нумеруется, сшивается и закрепляется подписью директора и печатью МБОУ.
- 3.21. На все обращения лицом, ведущим прием, заводится контрольно-учетная карточка. Обращение передается директору школы. Резолюция директора содержит информацию об исполнителе, поручение.
- 3.22. Ответственный исполнитель – лицо, указанное в резолюции первым, обеспечивает своевременное и полное рассмотрение обращения.
- 3.23. При ответе заявителю дается исчерпывающая информация на все поставленные вопросы. Письма граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, относящиеся к компетенции МБОУ.
- 3.24. Ответ дается за подписью директора МБОУ. Все материалы по делу возвращаются секретарю, которым они располагаются по порядку регистрационных номеров.
- 3.25. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия обратившегося гражданина и (или) почтовый адрес, по которому должен быть дан ответ, ответ на обращение не дается.
- 3.26. Директор МБОУ при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов.
- 3.27. Отправка исходящей корреспонденции по обращениям граждан осуществляется секретарем.
- 3.28. Устные обращения граждан рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, а личности обращающихся известны или установлены. На устные обращения граждан ответ дается, как правило, в устной форме.
- 3.29. В отдельных случаях, ввиду сложного характера вопросов, поставленных в устных обращениях, либо при необходимости дополнительной проверки фактов, директор может дать распоряжение заместителям по соответствующим направлениям работы.
- 3.30. Устные обращения регистрируются немедленно в день их поступления и в случае необходимости ставятся на контроль лицом, принявшим дело к обращению.
- 3.31. Устное обращение регистрируется секретарем в журнале обращений, на него заводится учетная карточка. В случае необходимости ставится на контроль.
- 3.32. Заявления и жалобы граждан рассматриваются в срок не более 1 месяца со дня регистрации, а не требующие дополнительного изучения и проверки – безотлагательно, но не позднее 15 дней со дня их подачи. Срок может быть продлен на 1 месяц, если нужна специальная проверка.

- 3.33. Заявления, жалобы, ходатайства, касающиеся вопросов защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий, нарушений требований техники безопасности и иных чрезвычайных ситуаций рассматриваются безотлагательно и должны быть закончены не позднее, чем в 15-дневный срок.
- 3.34. Предложения и ходатайства рассматриваются в срок не более 1 месяца со дня регистрации. В случае необходимости дополнительного изучения срок в исключительных случаях может быть продлен до 3 месяцев. В случае продления сроков директор школы извещает обратившихся в 3-хдневный срок.
- 3.35. Началом срока рассмотрения обращения считается срок его регистрации. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления письменного (или устного) ответа лицу, подавшему обращение.
- 3.36. Копия принятого решения направляется обратившемуся гражданину в течение 5 дней со дня принятия решения, но не позднее, чем в день истечения срока рассмотрения обращения.
- 3.37. В результате рассмотрения обращения директор МБОУ принимает одно из следующих решений:
- о полном или частичном удовлетворении обращения;
 - об отказе в удовлетворении обращения;
 - о прекращении рассмотрения обращения;
 - о прекращении переписки в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество (при наличии) и почтовый адрес.

IV. Ответственность за нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан

- 4.7. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений, нарушение порядка рассмотрения обращений, принятие заведомо незаконного решения, уклонение от предоставления информации по официальным запросам или предоставление недостоверной информации, разглашение сведений, ставших известными в связи с рассмотрением обращений граждан, а также иные нарушения установленного порядка рассмотрения обращений граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации и Свердловской области.
- 4.8. За нарушение порядка рассмотрения обращений граждан должностные лица несут административную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 4.9. Действия (или бездействие) должностных лиц по рассмотрению и разрешению вопросов, поставленных в обращениях граждан, в случаях, предусмотренных действующим законодательством, могут быть обжалованы в судебном порядке.