

ПРИНЯТО
решением педагогического совета
МБОУ СП «Центр образования»
г. Волгодонска
Протокол от 29.08.2016 №1



ПОЛОЖЕНИЕ о порядке рассмотрения обращений граждан

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан разработано с целью регулирования правоотношений, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, а также установления порядка рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами был принят Федеральный Закон от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в котором закреплены права, гарантии безопасности гражданина, сроки рассмотрения обращения и ответственность должностного лица.

1.2. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан разработано во исполнение данного закона, на основании которого был принят Областной закон от 18.09.2006 №540-ЗС «О порядке рассмотрения обращений граждан», постановление Администрации Ростовской области от 29.11.2007 №468 «О мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан» и распоряжение главы города Волгодонска от 23.07.2007 №35 «Об утверждении инструкции по работе с обращениями граждан в администрации г. Волгодонска».

1.3. Положение о порядке рассмотрения обращений в своей деятельности руководствуется Конституцией РФ, Федеральным законом "Об образовании в Российской Федерации", а также другими федеральными законами, иными нормативными правовыми актами РФ, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов РФ, содержащими нормы, регулирующие отношения в сфере образования, локальными нормативными актами организаций, осуществляющей образовательную деятельность, и Положением.

1.4. Положение регламентирует порядок работы с обращениями граждан.

2. Полномочия Положения

2.1. Ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан возлагается на руководителя учреждения.

2.2. Установленный настоящим Положением порядок работы распространяется на все обращения граждан, в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, телефону, телеграфу, информационным системам общего пользования.

2.3. Работа с обращениями граждан основывается на принципах гласности и открытости. Информация о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан,

времени личного приема граждан вывешивается в местах, доступных для посетителей.

2.4. При рассмотрении обращения гражданина не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

2.5. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

3. Основные термины, используемые в Положении

В настоящем Положении используются следующие основные термины:

3.1. Обращение гражданина письменные предложение, заявление и жалоба, также устное обращение.

3.2. **Предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономических и иных сфер деятельности.

3.3. **Заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе должностных лиц, либо критика деятельности учреждения и должностных лиц.

3.4. **Жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

3.5. **Коллективное обращение** - обращение двух и более граждан, а также обращение, принятое на митинге или собрании и подписанное организаторами этого митинга или собрания.

3.6. **Повторное обращение** - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

3.7. **Анонимное обращение** - обращение, в котором не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

3.8. Учетная форма - картотека или автоматизированная информационная система.

4. Регистрация письменных обращений граждан

4.1. В письменном обращении гражданина в обязательном порядке должны быть указаны наименование организации в которое направляет письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть

направлены ответ, изложена суть предложения, заявления, жалобы, поставлены личная подпись и дата.

4.2. Анонимные обращения граждан не регистрируются. Ответ по анонимным обращениям не дается. Если в анонимном обращении содержатся сведения о совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем обращение подлежит рассмотрению.

5. Рассмотрение письменных обращений граждан

5.1. Все обращения, поступившие в учреждение подлежат обязательному рассмотрению (исключение: анонимные).

5.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения или должностного лица, направляется в течение **семи дней** со дня его регистрации в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

5.3. Письменное обращение (жалоба) не направляется на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

5.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

5.5. Должностное лицо при рассмотрении обращения пишет на нем резолюцию, в которой определяет исполнителя(ей), сроки и порядок рассмотрения обращения.

5.6. В случае, если рассмотрение обращения поручается нескольким должностным лицам, должностное лицо, указанное в резолюции первым, является ответственным исполнителем.

5.7. Исполнитель в ходе рассмотрения обращения:

- Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя.

- Запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

- Принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

5.8. Должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.9. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый

адрес поддаются прочтению.

5.10. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу.

5.11. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.12. Гражданин, обращение которого рассматривается в учреждении, имеет право:

- Запрашивать информацию о дате и номере регистрации обращения.

- Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании.

- Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

- Получить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомления о переадресации обращения.

- Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение.

- Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

5.13. Обращения граждан считаются рассмотренными, если заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения в письменной форме.

5.14. Ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов дается в письменной форме за подписью уполномоченного на то должностного лица.

5.15. Текст ответа составляется в официальном стиле.

5.16. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, которое указано в обращении.

5.17. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования (Интернет-приемной), направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.18. Основанием для снятия обращения с контроля является подписанный должностным лицом ответ на обращение.

5.19. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел и хранятся у лиц, ответственных за работу с обращениями граждан.

5.20. Нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений,

установленных законодательством, влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с действующим законодательством.

6. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан

6.1. Письменное обращение рассматривается в течение **30** дней со дня регистрации письменного обращения.

6.2. При поступлении в установленном порядке запроса из Администрации города, Управления образования должностное лицо обязано в течение **15** дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения.

6.3. Сроки исчисляются в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

6.4. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса, должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока заявителя.

6.5. Для продления срока рассмотрения обращения исполнитель представляет письмо на имя руководителя, рассмотревшего обращение, не позднее **2** дней до истечения установленного срока с указанием причин продления и конкретных мер, необходимых для завершения рассмотрения обращения, и ответ (проект) ответа заявителю.

6.6. В случае, если вопросы, поднятые заявителем, требуют времени для их фактического решения, то рассмотрение обращения ставится на "дополнительный контроль" на необходимый срок завершения мер.

6.7. Обращения граждан, поступившие в учреждение из редакций газет, журналов, телевидения, радио и других средств массовой информации, по линии прямой телефонной связи, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные законодательством.

7. Личный прием граждан

7.1. Личный прием граждан в учреждении проводится руководителем учреждения, заместителями по графику, утверждаемому ежегодно приказом по учреждению.

7.2. График приема граждан вывешивается в доступном для граждан месте.

7.3. Личный прием граждан ведется в порядке очередности. Допускается осуществление личного приема граждан по предварительной записи.

7.4. Граждане, имеющие льготы и преимущества, установленные законодательством РФ, принимаются вне очереди.

7.5. Должностные лица, осуществляющие личный прием, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов могут привлекать к их рассмотрению других работников.

7.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

7.7. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

7.8. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.

7.9. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7.10. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

7.11. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.12. Сроки рассмотрения устных обращений на личном приеме аналогичны срокам рассмотрения письменных обращений граждан.

7.13. Организация личного приема граждан возлагается на секретарей приемных, лиц, ответственных за работу с обращениями граждан.

8. Контроль за порядком рассмотрения обращений

8.1. Контроль за порядком рассмотрения обращений граждан устанавливается в целях обеспечения своевременного рассмотрения обращений граждан, устранения недостатков в работе учреждения.

8.2. Контроль за порядком рассмотрения обращений граждан осуществляется лицами, ответственными за работу с обращениями граждан.

8.3. Контроль устанавливается за рассмотрением всех письменных и устных обращений граждан.

8.4. С целью изучения общественного мнения, выявления и устранения причин нарушения прав и законных интересов граждан проводится анализ содержания поступающих обращений за квартал, год.