

МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ИСЕТСКАЯ СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА №2  
ИСЕТСКОГО РАЙОНА ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

Утверждаю  
Директор МАОУ Исетской СОШ №2  
Н.В.Зубарева  
Приказ №42 от 06.03.2017 г.



**ПОЛОЖЕНИЕ**  
о работе с обращениями граждан в  
Муниципальном автономном общеобразовательном учреждении  
Исетской средней общеобразовательной школе №2  
Исетского района Тюменской области

**1. Общие положения**

- 1.1. Настоящее Положение регулирует порядок рассмотрения обращений граждан в МАОУ Исетскую СОШ №2
- 1.2. В работе с обращениями граждан администрация школы руководствуется:
  - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» № 59 – ФЗ от 02.05.2006 г. ред. От 03.11.2015 г. № 305-ФЗ

Основные задачи:

- Повышение эффективности реагирования должностных лиц на коллективные и индивидуальные заявления, личные обращения граждан;
- Выявление случаев нарушений и неисполнения законодательных и иных нормативных актов, принятие мер по их пресечению;
- Анализ причин, лежащих в основе нарушений, принятие мер по их предупреждению;
- Выявление положительных и отрицательных тенденций в работе школы и разработка на этой основе предложений для совершенствования ее деятельности;

**2. Основные термины, используемые в настоящем Положении**

- 2.1. Обращение гражданина (обращение) – направленное в администрацию школы или конкретному должностному лицу письменное предложение, заявление или жалоба, а так же устное обращение гражданина
- 2.2. Все обращения подразделяются на:
  - Заявление (просьба о содействии в реализации прав, либо сообщение о нарушении законов, нормативных актов, критика должностных лиц);
  - Жалоба (просьба о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод гражданина или других лиц).

- Письменное предложение (рекомендации гражданина по совершенствованию законов, актов, деятельности и т.д.)

### **3. Требования к письменному обращению.**

3.1. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления, предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной, устной и электронной форме.

3.2. В соответствии со статьей 48. «Обязанности и ответственность педагогических работников» ФЗ № 273 от 29.12.2012 г. «Об образовании в РФ расследование нарушений норм поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступающей на него жалобе, поданной в письменной форме.

3.3. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование школы либо Фамилию Имя Отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а так же свою Фамилию Имя Отчество и почтовый адрес, или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть заявления, ставит личную подпись и дату.

3.4. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.5. В случае если в письменном обращении не указаны Фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.6. Директор школы или должностное 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.

3.7. Повторными считаются обращения поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам. Анонимными считаются письма граждан без подписи и указания фамилии, не содержащие данных о месте их жительства, работы или учебы.

3.8. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем сообщается

гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.9. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми в Школу обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Школы, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.10. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранины, гражданин вправе вновь направить обращение соответствующему должностному лицу.

#### **4. Организация делопроизводства.**

4.1. Организация работы с письмами и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления, предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной, электронной и устной форме.

4.2. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на руководителя образовательным учреждением.

4.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется секретарем образовательного учреждения.

4.4. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется руководителем образовательного учреждения.

4.5. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется ответственными работниками образовательного учреждения.

#### **5. Порядок рассмотрения и организация работы с обращениями граждан.**

5.1. Заявления граждан принимаются и регистрируются секретарем школы и в течение 3-х дней в специальном журнале учета обращения граждан (приложение 2) и направляются директору для поручения курирующему заместителю.

5.2. Поступающие обращения с копиями документов (например, копий аттестатов, дипломов, трудовых книжек и др.) прикрепляются к тексту обращения. Полученные подлинники документов, ценные бумаги возвращаются гражданам по акту.

5.3. Обращение, поступившее в администрацию школы, или конкретному должностному лицу в соответствии с их компетенцией подлежит обязательному рассмотрению. Ответ на обращение директор школы формулирует лично либо передает на исполнение.

5.4. Исполнителем является лицо, к должностным обязанностям которого отнесено решение вопросов, указанных в заявлении.

5.5. В случае если поручениедается двум или нескольким лицам, равным по должности, то основным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым.

5.6. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- Внимательно проанализировать изложенные проблемы, в случае необходимости сделать запрос требуемых документов, а также предпринимать другие меры для объективного разрешения вопроса;
- Принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений.

5.7. Срок исполнения заявления – 30 дней с момента регистрации секретарем школы. В отдельных случаях срок рассмотрения письма может быть продлен, но не более чем на один месяц, о чём исполнитель уведомляет заявителя. Не допускается направление писем граждан на рассмотрение работникам, действия которых обжалуются.

5.8. Для предоставления объективного и мотивированного ответа на жалобу или заявление в необходимых случаях проводится предварительное расследование (проверка) фактов нарушения законов или противоправных действий должностных лиц.

5.9. По результатам расследования (проверки) директор школы принимает решение:

- О способах устранения нарушения;
- О проведении повторной проверки фактов, указанных в жалобе(заявлении);
- Иные решения в пределах своей компетенции и сообщает о принятых мерах в письменном (устном) ответе.

5.10. Руководитель Школы, куда было направлено обращение:

- Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
- Запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у иных должностных лиц;
- Принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- Дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- Уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение иному должностному лицу в соответствии с его компетенцией;

- Ответ на обращение размещается на фирменном бланке и подписывается руководителем Школы;
- Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

## **6. Личный прием граждан.**

6.1. Личный прием граждан осуществляется директором Школы.

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

6.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение 1). В случае 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 в обращении вопросов.

6.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим нормативно-правовым актом.

## **7. Права гражданина при рассмотрении обращения**

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- 1) Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- 2) 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;
- 3) Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в ФЗ-59 статье 11, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 4) Обращаться с жалобой на принятые по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 5) Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;

- 6) Получить у должностного лица устную, в том числе по телефону, информацию о регистрации письменного обращения, а также о должностном лице, которому поручено его рассмотрение;
- 7) Зарегистрировать второй экземпляр письменного обращения при личном обращении.

## **8. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.**

**8.1.** Директор школы и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.