

Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение

Омутинская средняя общеобразовательная школа №1

УТВЕРЖДАЮ

Приказ № _____ от _____ 2020 г.

Директор МАОУ СОШ №1

Казаринова Е.В.



**Положение о работе с обращениями граждан
в МАОУ Омутинская СОШ №1.**

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано для Муниципального автономного общеобразовательного учреждения Омутинская средняя общеобразовательная школа №1 (далее Учреждение) в соответствии со следующими документами:

- конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 N 59-ФЗ.

1.2. Назначением данного положения является установление общих правил и единого порядка организации работы по рассмотрению устных жалоб, заявлений и предложений (далее – обращения) граждан, представителей юридических лиц в Учреждении.

1.3. Положение определяет порядок рассмотрения обращения граждан, а именно: порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан. Граждане имеют право обращаться лично, а так же направлять индивидуальные и коллективные обращения.

1.4. положение распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме и на личном приеме, по почте, факсимильной связи. Электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

1.5. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1) обращение - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) коллективное обращение - обращение двух и более граждан, (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей.

2. Организация личного приема граждан

1. Личный прием граждан в МАОУ ОСОШ №1 осуществляется директором Учреждения, его заместителями и главным бухгалтером, в соответствии с их компетенцией. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

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

4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6. 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. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

3. Письменная форма обращений граждан

3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления.

3.2. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.3. Письменное обращение гражданина должно содержать имя, фамилию и отчество должностного лица, которому изложена суть обращения (с указанием для жалобы: какие права заявителя действием или бездействием каких должностных лиц нарушены), фамилию, имя, отчество заявителя, дату и личную подпись.

3.4. К обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или их копии.

3.5. Анонимное обращение, содержащее сведения о готовящемся или совершенном преступлении, незамедлительно направляется для проверки в правоохранительные органы.

3.6. Обращения граждан, поступившие по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Положением, в случае, если они содержат фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, почтовый электронный адрес, суть предложения, заявления или жалобы. 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.

3.7. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит передаче на рассмотрение в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.8. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, ответ на такое обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.9. 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, то директор Учреждения или его заместители 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 в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.10. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.11. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма запросы. Для соблюдения установленных сроков исполнения в письмах-запросах указывается срок представления ответа в Учреждение с учетом требований Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

3.12. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется проведение проверки, директор Учреждения приказом назначает проверку и при необходимости продлевает срок исполнения.

3.13. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации или локальных актов Учреждения (разновидность документа, автор, дата, номер и наименование), с разъяснением всех затронутых в них вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано - содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

3.14. Если письменное обращение, содержит вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте МАОУ СОШ № 1 в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

4. Устная форма обращения граждан

4.1 Устные обращения к директору Учреждения поступают от граждан во время личного приема.

4.2. Устные обращения граждан рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки.

4.3. В случае если обстоятельства, изложенные в устном обращении, требуют дополнительной проверки, устное обращение оформляется служебной запиской должностного лица, к которому поступило обращение, и в дальнейшем рассматривается в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

4.4. Устные обращения к преподавателям с вопросами, предложениями и жалобами возможны ежедневно, при наличии у них свободного в расписании времени, по предварительной договорённости.

5. Обязанности должностных лиц Учреждения по рассмотрению обращений граждан

5.1. Должностные лица Учреждения обязаны:

- обеспечивать необходимые условия для своевременного и эффективного рассмотрения обращений граждан должностными лицами, правомочными принимать решения;
- принимать обоснованные решения по существу поставленных в каждом обращении вопросов, обеспечивать выполнение этих решений;
- своевременно сообщать гражданам о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы отклонения, по просьбам граждан разъяснять порядок обжалования принятых решений;
- сообщать электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

5.2. Должностным лицам Учреждения без согласия обратившихся граждан запрещается разглашение сведений и распространение информации о частной жизни граждан, ставших известными должностным лицам в связи с рассмотрением обращений граждан.

6. Права должностных лиц по рассмотрению обращений граждан

6.1. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции вправе:

- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;

- в случае необходимости, в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан и иных, юридических и физических лиц;
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях с выездом на место (при необходимости);
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан.

7. Сроки рассмотрения обращений граждан

7.1. Обращения граждан рассматриваются должностными лицами в срок до 30 дней со дня их регистрации.

7.2. Обращения, не требующие специального изучения и (или) проверки, рассматриваются безотлагательно, в срок не более 15 дней.

7.3. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены должностными лицами не более, чем на 30 дней с информированием об этом обратившегося гражданина и обоснованием необходимости продления сроков.

7.4. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с [частью 4 статьи 10](#) настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

7.5. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возложена на непосредственного исполнителя.

8. Срок действия Положения

8.1. Положение вводится в действие с момента его утверждения по Учреждению.

Срок действия Положения не ограничен.

8.2. Изменения и дополнения в Положение утверждаются приказом директора Учреждения и вводятся в действие с момента утверждения.