

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о работе с обращениями граждан в муниципальном автономном**  
**общеобразовательном учреждении «Средняя общеобразовательная**  
**школа № 3 с углубленным изучением отдельных предметов» г. Усинска**

**1. Общие положения**

1.1. Положение о работе с обращениями граждан (далее – Положение) разработано для муниципального автономного общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа № 3 с углубленным изучением отдельных предметов» г. Усинска (далее – Школа) в соответствии с требованиями Конституции РФ, Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Положение содержит порядок приема, регистрации, учета, рассмотрения обращений граждан в Школе.

1.3. Под обращениями следует понимать изложенные в устной или письменной форме жалобы, заявления и предложения граждан.

1.3.1. Обращение гражданина (далее – обращение) – направленное письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение.

1.3.2. Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Школы, развитию общественных отношений, улучшению материально-технической базы.

1.3.3. 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 учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности Школы и должностных лиц.

1.3.4. Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.3.5. Ходатайство – письменное обращение с просьбой о признании за лицами определенного статуса, прав или свобод. Работа с обращениями граждан ведется в соответствии с Конституцией РФ, законодательством РФ и настоящим Положением.

**2. Прием, учет и регистрация обращений**

2.1. Прием поступивших обращений возлагается на делопроизводителя Школы.

При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресования;
- письма граждан с пометкой на конверте «лично» и адресованные общественным организациям (профсоюзной организации) не вскрываются, а передаются по назначению;
- письма, доставленные не по назначению, незамедлительно возвращаются невскрытыми в почтовое отделение связи для отправления адресату;
- при вскрытии конвертов проверяется наличие в них письма и документов.

2.2. Ошибочно доставленные письма пересылаются по назначению с обязательным сообщением заявителю.

### **3. Регистрация обращений граждан**

- 3.1. Поступившие письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в журнале регистрации учета заявлений, жалоб и обращений граждан.
- 3.2. При личном приеме граждан их письменные и устные предложения, заявления и жалобы также подлежат регистрации.
- 3.3. Регистрируются все обращения, в которых указаны фамилия, имя, отчество и домашний адрес заявителя.
- 3.4. Регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера проставляется в правом нижнем углу первого листа письменного обращения гражданина.
- 3.5. При повторном обращении в правом верхнем углу повторных обращений и на учетных карточках делается отметка «ПОВТОРНО» и подбирается вся предшествующая переписка. Повторным следует считать обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен ответом.
- 3.6. Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в администрацию или директору Школы, учитываются под регистрационным номером первого обращения.

### **4. Порядок рассмотрения обращений граждан**

- 4.1. После регистрации обращения передаются директору Школы. По исполнению обращений Директор создает комиссию по рассмотрению фактов, изложенных в обращении, заявлении, жалобах граждан.
- 4.2. Запрещается направлять обращения для их рассмотрения тем должностным лицам, чьи действия обжалуются в обращении.
- 4.3. Обращения граждан, поступившие директору Школы, передаются под роспись исполнителям для принятия мер.
- 4.4. Ответы на обращения представляются директору Школы за подписью того специалиста (педагога), кому было дано поручение, и адресуются на имя директора Школы.
- 4.5. Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы в соответствии с законодательством РФ. Ответ на письменные обращения дается только в письменной форме. При обращении на личном приеме ответ может быть дан в письменной или устной форме. В случае устного ответа делается соответствующая запись в карточке личного приема гражданина (например, «заявителю разъяснено» или «с заявителем проведена беседа»). Результат приема посетителей отмечается в журнале регистрации обращений, заявлений, жалоб граждан лично ведущим прием.
- 4.6. Директор Школы передает обращения с ответами в почту директора Школы. Если для полного разрешения обращения требуются дополнительные сроки исполнения, в левом верхнем углу проставляется слово «контроль», и обращение ставится на повторный контроль.
- 4.7. Подписанные ответы на обращения и закрытые «в дело» передаются для отправления заявителям, другим организациям, должностным лицам.
- 4.8. Перед отправкой ответа заявителю или в орган, направивший обращение для разрешения, делопроизводитель обязан проверить правильность оформления и адресования; наличие всех страниц обращения и ответа, подписей, приложений (если имеются); сделать соответствующие отметки об исполнении;

зарегистрировать в журнале исходящей корреспонденции и только после этого отправить ответ по почте.

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

4.10. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка его обжалования.

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

4.12. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не направляется на рассмотрение должностному лицу, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.13. Если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы в связи с ранее направляемыми в Школу обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Директор (уполномоченное лицо) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Гражданин, направивший обращение, своевременно уведомляется о принятом решении.

4.14. 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 в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.15. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Школу.

## **5. Сроки рассмотрения обращений граждан**

5.1. Обращения граждан, поступившие в Школу, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

5.2. В тех случаях, когда для разрешения обращения необходимо провести специальную проверку, истребовать дополнительные материалы либо принять другие меры, сроки разрешения обращений по письменному обращению исполнителя с подробным обоснованием могут быть (в порядке исключения) продлены заведующим либо уполномоченным лицом, но не более чем на 30 дней. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о продлении срока его рассмотрения.

5.3. Предложения, заявления и жалобы, в резолюции которых был указан конкретный срок исполнения, исполняются в данные сроки.

## **6. Организация личного приема граждан**

6.1. Прием граждан в Школу ведут директор и его заместители. Прием проводится в соответствии с утвержденным графиком, который должен быть доведен до сведения граждан.

6.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится в журнал учета заявлений, жалоб и обращений граждан. Во время записи устанавливается вид устного обращения, содержание обращения, при повторных обращениях делается запрос обо всех имеющихся в Школе материалах по заявителю (карточка приема, учетная карточка письма, архивный материал и др.). Подобранные документы вместе с карточкой приема передаются ведущему прием по личным вопросам. Результат приема посетителей отмечается в журнале регистрации обращений, заявлений, жалоб граждан.

6.3. 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 журнале регистрации учета заявлений, жалоб и обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.4. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

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

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

6.7. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов на прием может быть приглашен специалист или учитель (по договоренности).

## **7. Контроль своевременного разрешения обращений граждан**

7.1. На каждое обращение заводится контрольная карточка сроков рассмотрения обращений граждан.

7.2. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения окончательного решения и принятия мер по разрешению предложения, заявления, жалобы.

7.3. Решение о снятии с контроля обращений граждан принимает Директор, который давал поручение по их рассмотрению.

7.4. Заместители директора (другие должностные лица по их поручению) должны в пределах своей компетенции контролировать соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан, анализировать содержание поступающих обращений, принимать меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

7.5. Аналитические справки текущего характера обращений граждан, социального статуса заявителей, результатов приема составляются по мере надобности.

## **8. Формирование дел для последующего хранения и использования в работе**

8.1. Каждое обращение и все документы по его рассмотрению формируются в отдельное дело-папку и располагаются в хронологическом порядке. В случае

получения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются в дело, которое было сформировано ранее.

8.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные предложения, заявления и жалобы граждан, а также неправильно оформленные документы подшивать в дело запрещается.

8.3. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на делопроизводителя, ответственного за работу с обращениями граждан.

Верно. Директор Н.В. Акулова