

УТВЕРЖДАЮ
Директор МОУ «Средняя
общеобразовательная школа № 18»
В.П. Бреховских
приказ № 7 а от 22.01.2025г.



**Положение
по организации работы с обращениями граждан
в муниципальном общеобразовательном учреждении
«Средняя общеобразовательная школа № 18»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с перечнем действующих нормативно-правовых документов, регламентируют правила работы с поступающими обращениями граждан:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Законом Архангельской области от 15.03.2012 № 436-29-ОЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Архангельской области»;
- Примерным порядком по организации работы с обращениями граждан в образовательных учреждениях, муниципальном казенном учреждении «Финансово-хозяйственная служба МО «Котлас», подведомственных Управлению по социальным вопросам администрации МО «Котлас», утвержденном распоряжением Комитета по образованию Управления по социальным вопросам администрации МО «Котлас» от 17.03.2017 № 55.
- Уставом МОУ «Средняя общеобразовательная школа № 18».
- Настоящим Положением по организации работы с обращениями граждан в МОУ «Средняя общеобразовательная школа № 18».

1.2. Граждане вправе реализовывать право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.4. Все обращения, поступившие в образовательное учреждение, подлежат обязательному рассмотрению.

1.5. Результатом работы по рассмотрению письменного обращения гражданина является рассмотрение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа.

1.6. Результатом работы по рассмотрению устного обращения гражданина в ходе личного приема является рассмотрение по существу всех поставленных в устном обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

2. Основные требования

2.1. Сведения о местонахождении образовательного учреждения, полный почтовый адрес, контактные телефоны, сведения об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок, размещаются на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на информационном стенде Учреждения.

2.2. При обращении граждан по телефону, сотрудники учреждения в вежливой форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании учреждения, в которое обратился гражданин; фамилии, имени, отчества и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

2.3. В случае, если сотрудник учреждения не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3. Организация работы с письменными обращениями граждан

3.1. Срок рассмотрения письменных обращений граждан не должен превышать 30 дней со дня их регистрации.

3.2. В исключительных случаях срок рассмотрения обращений граждан может быть продлен лицами учреждения, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

3.3. В случае если по вопросам, содержащимся в обращении, осуществляется судебное производство с участием того же лица (группы лиц), или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю, рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда.

3.4. В обращении гражданина обязательно указываются: фамилия, имя, отчество (последнее при наличии); почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа.

3.5. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме или направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

3.6. Обращения, которые поступили по факсу, через телекоммуникационную сеть «Интернет» принимаются и учитываются как письменные обращения.

3.7. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и не подлежит рассмотрению. Об этом в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.8. Ответ на обращение подписывается должностным лицом Учреждения, которому адресовано обращение, либо уполномоченным на то лицом.

3.9. Гражданин имеет право 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.

3.10. Все поступившие письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в журнале регистрации обращений граждан (Приложение 1).

3.11. При регистрации обращения обращению (письму) присваивается регистрационный номер в правом нижнем углу первой страницы (дата и номер регистрации обращения). Для повторного письма, помимо текущей регистрации, указывается номер и дата поступления предыдущего обращения.

3.12. Обращение гражданина не рассматривается по существу, если:

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, администрацию или одному и тому же должностному лицу;

- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

О обращении содержатся нецензурные оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- в обращении не указана фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа;

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну

3.13. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину.

4. Организация личного приема граждан

4.1. Прием граждан в учреждении осуществляют должностные лица учреждения. На каждого гражданина, обратившегося на прием к должностному лицу учреждения, оформляется регистрационно-контрольная карточка письменного (личного) обращения гражданина (объединений граждан) (Приложение 2).

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

4.3. 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 в установленные законодательством сроки.

4.4. Если гражданин в ходе личного приема оставляет свое письменное обращение должностному лицу, указанное обращение регистрируется и рассматривается в порядке согласно законодательству.

4.5. Контроль за сроками исполнения поручений по устному обращению с личного приема должностного лица осуществляет ответственное лицо по контролю за работой с обращениями граждан.

4.6. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращению граждан с личного приема направляются должностному лицу учреждения, осуществлявшему прием. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотрение заявления считается завершённым. Специалист ответственный за делопроизводство, направляет ответ гражданину по устному обращению и снимает обращение с контроля, о чем делается отметка в учетной карточке.

4.7. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда ему следует обратиться.

4.8. Должностное лицо при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции может приглашать на прием сотрудников учреждения, курирующих направления деятельности учреждения, озвученных в обращении; создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях; проверять исполнение ранее принятых решений в учреждении по обращениям граждан.

4.9. Материалы с личного приема хранятся в течении 5 лет, затем уничтожаются в установленном порядке.

4.10. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если:

- гражданин допускает нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- ранее ему был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- ответ на вопрос не может быть дан без разглашения государственной или иной охраняемой законом тайны.

5. Постановка обращений граждан на контроль

5.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится в целях

устранения недостатков в работе учреждения, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений граждан.

5.2. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляют специалисты, ответственные за делопроизводство.

6. Оформление ответа на обращение гражданина (объединений граждан)

6.1. Ответы на обращения оформляются в письменном виде, подписываются должностными лицами учреждения в пределах своей компетенции и направляются по указанному в обращении адресу.

6.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе.

6.3. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного ответа на обращение. следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

6.4. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются специалисту, ответственному за делопроизводство, с целью осуществления проверки в правильности оформления ответа. Если ответ на обращение оформлен с нарушениями требований делопроизводства, то ответ на обращение возвращается исполнителю для доработки. 6.6. итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству и организации документооборота у учреждении.

7. Порядок и формы контроля за работой с обращениями граждан

7.1. Контроль за полнотой и качеством работы по рассмотрению обращений граждан включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан при рассмотрении обращения, принятие решений и подготовку и ответов на обращения граждан, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц учреждения.

7.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по рассмотрению обращений граждан и принятием решений по существу обращения, осуществляется ответственным лицом по контролю за работой с обращениями граждан в учреждении.

7.3. Общий контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан осуществляется руководителем учреждения.

7.4. Должностные лица несут персональную ответственность за:
- недоведение до граждан сведений о месте и времени личного приема;

- неправомерный отказ в личном приеме;
- утрату обращения гражданина, документов, связанных с его рассмотрением;
- неуведомление гражданина о переадресации его обращения или о продлении сроков его рассмотрения:
- отказ ознакомить гражданина с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения;
- неисполнение письменного ответа;
- преследование гражданина за критику, содержащуюся в обращении;
- разглашение информации, содержащейся в обращении (за исключением передачи обращения органу или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов), а также персональных данных гражданина;
- пересылку обращения лицу, действия которого обжалует гражданин;
- за пропуск сроков для ответа на обращение граждан.

к Положению по организации
работы с обращениями граждан
в МОУ «СОШ № 18»

ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Регистр ационн ый номер	Дата регистр ации обращен ия	Фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина	Краткое содержание обращения гражданина	Исполн итель	Подпись исполнит еля, дата	Результат рассмотрен ия обращения
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

к Положению по организации
работы с обращениями граждан
в МОУ «СОШ № 18»

Регистрационно-контрольная карточка письменного (личного) обращения гражданина (объединений граждан)	
Регистрационный номер обращения	
Дата регистрации обращения	
Фамилия, имя, отчество заявителя	
Адрес заявителя (почтовый/электронный)	
Поступило (по почте, лично, по электронной почте, факсом, другое)	
Краткое содержание обращения гражданина (код темы по классификатору)	
Исполнитель	
Срок исполнения	
Отметка об исполнении	
Результаты рассмотрения обращения	

