


Утверждаю:  Тарасов
директор МБОУ ПГО «Средняя
общеобразовательная школа №18»
приказ от 30.08.2018 года №168-Д



Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МБОУ ПГО «Средняя общеобразовательная школа №18»

I. Общие положения.

1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Положение) регламентирует единый порядок работы с обращениями граждан в МБОУ ПГО «Средняя общеобразовательная школа №18» (далее - Школа), определяет порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан.

2. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять письменные и электронные обращения.

2.1. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений в Школу осуществляется по адресу: Свердловская область, город Полевской, улица Р. Люксембург, 95

2.2. График работы Школы:

- понедельник - с 8.00 до 17.30;
- вторник, среда, четверг – с 08 до 16.30;
- пятница - с 8.00 до 15.30;
- обеденный перерыв - с 12.00 до 12.30.

2.3. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу: 623358 Свердловская область, город Полевской, ул. Р. Люксембург, 95,

2.4. Факсимильные обращения направляются по факсу: (34350) 33834.

2.5. Электронные обращения направляются путем заполнения формы на официальном сайте Школы <http://polev18.ru/>. Рассмотрение обращений пришедших на электронные адреса сотрудников Школы не рассматриваются.

3. Организация работы по приему, регистрации, рассмотрению обращений и личному приему граждан осуществляется в порядке, установленном 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее Федеральный закон).

II. Прием и регистрация обращений.

4. Прием и первичная обработка поступающей в Управление корреспонденции осуществляется секретарем.

5. Обращения, прошедшие первичную обработку, передаются для исполнения сотрудникам Школы.

6. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрации производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

7. На письменных обращениях граждан или сопроводительных письмах к ним проставляется штамп на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу. Штамп содержит регистрационный номер обращения и дату регистрации (число, месяц, год). В

случае, если место, предназначенное. Для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

8. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование организации, в которое направляет обращение (МБОУ ПГО «СОШ №18»), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

9. Обращение, поступившее в Школу в форме электронного документа (электронное обращение), подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее -- при наличии), адрес электронной Почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

III. Рассмотрение обращений.

10. Обращения, поступившие в Школу, подлежат обязательному рассмотрению.

Гражданин на стадии рассмотрения его обращения Школой имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и, если в указанных документах материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

11. В случаях, когда поручение дается двум или нескольким сотрудникам Школы, ответственным исполнителем является первое лицо, указанное в резолюции. Ему направляется оригинал обращения и предоставляется права созыва соисполнителей, координации их работы для направления ответа гражданину. Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа, направляют свои предложения в пределах своей компетенции в адрес ответственного исполнителя.

VI. Порядок рассмотрения отдельных обращений.

12. В случае, если в письменном обращении мне указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или 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 подготавливающим, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный органа соответствии с его компетенцией.

13. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

14. Школа при получении письменного обращением, 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 нём вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правам.

15. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся, о чём в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

16. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства директор Школы 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 Школу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

17. 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, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

18. 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.

V. Подготовка ответа на обращение и направление ответа гражданину.

19. При подготовке ответа на обращение гражданина, работник Школы ответственный за рассмотрение обращения, изучает обращение и материалы к нему, в том

числе в целях установления обоснованности доводов гражданина и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, при необходимости осуществляет подготовку запроса в соответствующий орган или организацию в целях получения необходимом информации.

20. Обращение считается исполненным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ. Ответ на обращение должен быть аргументированным, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации, разъяснение всех затронутых в обращении вопросов, а если в удовлетворении обращения отказано - содержать разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), в который может быть направлена жалоба.

21. При одновременном поступлении первичного обращения и повторного обращения либо поступлении повторного обращения до окончания разрешения первичного

обращением дается единый ответ. При этом в тексте ответа должны быть перечислены все номера обращений, на которые дается ответ. Если повторное обращение по тому же вопросу поступило после разрешения основного обращения, то заявителю направляется ответ со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на первичное обращение. В случае обращения гражданина о неполучении ответа ему направляется копия ответа.

22. Ответы на обращения граждан подписываются директором Школы, заместителем директора в соответствии с их компетенцией, если в обращении не обжалуются их действия.

23. Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого гражданина, указанного в обращении (если в обращении не оговорено иное) или на адрес гражданина, указанного на конверте.

24. Ответы на обращения граждан направляются на почтовый или электронный адрес, указанный в обращении. Если в обращении указаны два адреса, то ответ отправляется на электронный, а затем на почтовый адрес заявителя.

VI. Сроки рассмотрения обращений.

25. Обращения граждан, поступившие в Школу, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения, если не предусмотрено иное. Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, оно подлежит исполнению в предшествующий ему рабочий день.

26. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы и иным должностным лицам для получения документов и материалов по обращению, директор Школы вправе продлить срок рассмотрения обращения на более чем 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившегося обращение.

VII. Личный прием граждан.

27. Директор Школы осуществляет прием в своем кабинете. Запись на прием осуществляется секретарем. График приема граждан размещен на официальном сайте Школы.

28. Контроль организации личного приема и учетам обращении граждан, рассмотренных на личном приеме директором осуществляется секретарем.

29. Личный прием граждан директором и заместителем директора осуществляется в соответствии с графиком личного приема. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

30. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

31. Устные обращения гражданина регистрируются в карточке 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 дано устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

32. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

33. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Школы, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

**КАРТОЧКА
личного приема граждан**

№ _____

дата приема « ____ » _____ 20 ____

Фамилия, имя, отчество _____

Место работы заявителя и занимаемая должность _____

Адрес _____ телефон _____

Краткое содержание вопроса заявителя _____

Фамилия, имя отчество ведущего прием _____

Кому и что поручено, дата _____

Результат рассмотрения заявления _____

Кем и когда дан ответ _____