

Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение
«Средняя общеобразовательная школа №13»

Принято
на педагогическом совете
10.01.2019 г., протокол № 6

Утверждено
приказом директора МАОУ «СОШ №13»
от 31.01.2019 г. № 20



Положение о порядке рассмотрения обращений граждан

1. Общие положения

1.1. Данное положение регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы, органы местного самоуправления, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан.

1.2. Установленный Федеральным законом порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3 Установленный Федеральным законом порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.4 . Для реализации целей положения используются следующие основные термины:

- обращение - это письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- предложение - рекомендация гражданина по:
 - совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, регулирующих деятельность школы;
 - развитию общественных отношений;
- 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 школы, либо критика деятельности должностных лиц;
- жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти.

2. Права гражданина при рассмотрении обращения

2.1. При рассмотрении обращения в школу гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- 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;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;

- запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в школу с критикой деятельности, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц;

- при рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направленных в школу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностных лиц школы, при рассмотрении обращения, по решению суда.

3. Права и обязанности должностных лиц

3.1. Школа обязана:

- обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивать необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- давать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомлять гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

3.2. Ответ на обращение подписывается руководителем школы, либо уполномоченным на то лицом.

3.3. Ответ на обращение, поступившее в школу по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.4. Должностные лица школы, имеют право:

- не направлять ответ заявителю в случаях:

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- не рассматривать обращение в случаях, если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, так как данное обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- возвращать гражданину обращение, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов, в случаях, когда в полученных обращениях содержатся нецензурные либо оскорбительные

выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- не рассматривать обращение 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, руководитель школы, либо уполномоченное на то лицо, 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;
- сообщать гражданину о невозможности дать отчет по существу поставленного в его обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, если таковые имеются в обращении.

3.5. 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 соответствующий государственный орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

4. Порядок рассмотрения устных обращений граждан

4.1. Личный прием граждан в школе проводится руководителем школы в соответствии с графиком приема.

4.2. При личном приеме граждан предъявляется документ, удостоверяющий его личность.

4.3. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений. 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 обращений. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.4. Устные обращения граждан могут поступать при проведении личного приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны или установлены. На устные обращения граждан, как правило, дается ответ в устной форме.

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

5. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

5.3. Обращение, поступившее в школу по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению.

5.4. Обращения, в которых отсутствуют фамилия, адрес, место работы (учебы) и личная подпись, считаются анонимными и не подлежат рассмотрению. Анонимное обращение,

содержащее сведения о готовящемся или совершенном преступлении, направляется для проверки в правоохранительные органы.

5.5. Не рассматриваются обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

5.6. Обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, считаются повторными.

5.7. В случае если повторное обращение вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения обращений руководитель школы принимает соответствующие меры в отношении виновных лиц и о результатах рассмотрения обращения сообщает заявителю.

5.8. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

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

6. Направление и регистрация письменного обращения

6.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в школу.

6.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в школу.

6.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию школы, направляется в течение семи дней со дня регистрации соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6.4. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

6.5. Школа при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

6.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

6.7. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление жалобы на рассмотрение должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

7. Сроки рассмотрения обращений граждан

7.1. Обращения граждан, поступившие в школу, касающиеся компетенции должностных лиц школы, подлежат обязательному рассмотрению в установленные законодательством Российской Федерации сроки, а именно в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

7.2. В исключительных случаях руководитель школы либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

8. Контроль за рассмотрением обращений граждан и ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан

8.1. Школа осуществляет 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.

8.2. За нарушение порядка рассмотрения обращений граждан, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство школа несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.