

Принято
на заседании
педагогического совета
протокол № 4 от 25.02.2016

Утверждено
приказом директора
от 26.02.2016 № 39

ПОЛОЖЕНИЕ

по работе с обращениями граждан в МОУ «Средней школе № 49»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано с целью соблюдения законодательства Российской Федерации по работе с обращениями граждан в муниципальном общеобразовательном учреждении «Средней школы № 49» (далее – Учреждение).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями:

- Федерального закона Российской Федерации от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»
- Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
- Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2006г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»

1.3. Обращения граждан в Учреждение поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение – вид устного или письменного обращения гражданина (группы граждан), направленного на улучшение организации деятельности Учреждения, решение вопросов организации образовательного процесса, содержания детей в Учреждении и других направлений.

Заявление – вид личного обращения гражданина (группы граждан) оформленного в письменной форме по вопросам реализации принадлежащих ему (ей) или другим гражданам конституционных прав, свобод и законных интересов.

Жалоба – вид обращения гражданина по поводу восстановления нарушенных его либо другого лица (лиц) прав, свобод и законных интересов.

1.4. Сведения о месте нахождения Учреждения, почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты размещаются на информационном стенде и официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.5. Обращения граждан могут быть направлены в Учреждение:

- почтой России по адресу: 150014, г.Ярославль, ул.Свободы д.77

- электронной почтой (за исключением заявлений) по адресу:
yarsch049@yandex.ru
- переданы лично секретарю школы по адресу: г.Ярославль, ул.Свободы, д.77 с понедельника по пятницу с 9.00 до 16.00 (перерыв с 13.00 до 14.00).

2. Рассмотрение письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте

- 2.1. Поступающие в Учреждение письменные обращения, а также посылки и бандероли принимаются уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан (далее – уполномоченное лицо).
- 2.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.
- 2.3. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.
- 2.4. Иностранцы граждане и лица без гражданства все документы предоставляют в Учреждение на русском языке или вместе с заверенным в установленном порядке переводом на русский язык.
- 2.5. Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших в Учреждение по электронной почте, производится уполномоченным лицом.
- 2.6. Письменные обращения граждан регистрируются в журнале регистрации письменных обращений граждан. Обращения граждан, поступившие в Учреждение по электронной почте, регистрируются в журнале регистрации электронных обращений граждан.
- 2.7. На каждом обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.
- 2.8. Анонимные обращения без указания фамилии, имени, отчества, адреса, даты, личной подписи не подлежат регистрации и соответственно рассмотрению. Анонимные обращения, содержащие сведения о готовящемся или совершенном преступлении, незамедлительно направляются для проверки в правоохранительные органы.
- 2.9. Уполномоченное лицо при регистрации проверяет поступившее обращение на повторность. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истёк установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Повторные обращения граждан ставятся на контроль.
- 2.10. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.
- 2.11. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения директору Учреждения.
- 2.12. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Учреждения, в течение пяти дней со дня их регистрации пересылаются должностным лицам в соответствующие организации или

соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

2.13. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение и адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в 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;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

2.14. Обращение может быть зарегистрировано, но не рассмотрено по существу, если:

- обращение того же лица (группы лиц) по тем же основаниям было рассмотрено ранее и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения;
- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
- обращение направлено лицом, которое признано недееспособным решением суда, вступившим в законную силу;
- обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);
- обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица.

2.15. В случаях, указанных в пункте 2.14, лицо, направившее обращение, оповещается о данном решении с указанием одной из перечисленных причин.

2.16. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте, директором должно быть принято одно из следующих решений:

- принятие к рассмотрению;
- направление в другие организации и учреждения;
- приобщение к ранее поступившему обращению;
- сообщение гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщение гражданину о прекращении переписки.

2.17. Обращения, рассмотренные директором, передаются уполномоченному лицу для последующего направления обращения заместителю директора в соответствии с компетенцией для рассмотрения и подготовки проекта ответа.

2.18. Проект ответа гражданину, подготовленный лицом, ответственным за исполнение поручения, согласовывается директором.

- 2.19. Срок рассмотрения обращений граждан не должен превышать 30 (тридцати) дней со дня их регистрации, если в резолюции не указан другой срок исполнения.
- 2.20. Если в течение 30 дней по каким-либо причинам, не зависящим от учреждения ответ не может быть дан, то заявителю направляется промежуточный ответ с обоснованием продления сроков рассмотрения обращения.
- 2.21. Ответ на обращение должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным с точки зрения законодательства Российской Федерации.
- 2.22. Ответы на обращения граждан подписывает директор.
- 2.23. Оформленные надлежащим образом ответы отправляются уполномоченным лицом адресату почтовым отправлением.
- 2.24. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.
- 2.25. Оформление дел для хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

3. Заключительные положения

- 3.1. Данное Положение, а также изменения и дополнения к нему принимаются на заседании педагогического совета путём открытого голосования большинством голосов.
- 3.2. Срок действия Положения не ограничен.