УТВЕРЖДЕНО
приказом директора МОУ СШ №13
№ 1/9 от «09» 01 2017 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ В МУНИЦИПАЛЬНОМ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ «СРЕДНЯЯ ШКОЛА №13 Г.ВОЛЖСКОГО ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ» (МОУ СШ № 13)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц разработано с целью упорядочения работы по рассмотрению и учетом обращений граждан и юридических лиц в муниципальном общеобразовательном учреждении «Средняя школа № 13 г. Волжского Волгоградской области» (далее – МОУ СШ № 13) в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановления Конституционного Суда РФ от 18.07.2012 №19-П «По делу о проверке конституционной части 1 ст.1, части 2 ст.3 Федерального закона от 02.05.2012 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».

1.2. Настоящее Положение определяет порядок обеспечения своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных, индивидуальных и коллективных обращений граждан и юридических лиц с уведомлением граждан и юридических лиц о принятии решений в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее – Положение).

1.3. Заявителями в соответствии с настоящим Положением могут быть физические и юридические лица. От имени заявителя может выступать другое физическое лицо, наделенное соответствующими полномочиями в установленном законом порядке.

1.4.Личную ответственность за организацию приема и рассмотрение обращений граждан и юридических лиц несет директор МОУ СШ № 13 и сотрудники, которым поручено рассмотрение обращений.

1.5. В работе с обращениями и при приёме посетителей должна соблюдаться высокая культура обращения с гражданами, уважительное отношение к их запросам и мнениям, не допускается формальное рассмотрения обращений.

1.6. В МОУ СШ № 13 осуществляется рассмотрение обращений (предложений, заявлений или жалоб), изложенных в устной или в письменной форме, подаваемых на имя директора МОУ СШ № 13, а также переданных для рассмотрения в МОУ СШ

№ 13 из государственных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений и других организаций.

Предложение – это обращение лица, содержащее рекомендацию по совершенствованию внутренних локальных документов, касающихся деятельности МОУ СШ № 13, развитию общественных отношений, улучшению образовательной, воспитательной, хозяйственной деятельности МОУ СШ № 13.

Заявление – просьба обратившегося лица о содействии в реализации его конституционных прав, свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативно-правовых актов, недостатках в работе МОУ СШ № 13, должностных лиц МОУ СШ № 13, либо критика их деятельности.

Жалоба – просьба обратившегося лица о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.7. Обращения (запросы), поступившие в МОУ СШ № 13 из судебных органов, органов прокуратуры и органов внутренних дел, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

1.8. Физические и юридические лица могут направлять свои письменные обращения по адресу: 404122, Волгоградская область, г. Волжский, ул. Карла Маркса, дом 36, по телефону или по факсу: 31-24-31/31-94-86, на электронный адрес e-mail: mousoch13@mail.ru.

1.9. Личный прием граждан проводится директором МОУ СШ № 13 ежедневно по адресу: 404122, Волгоградская область, г. Волжский, ул. Карла Маркса, дом 36, с 15-00 по 17-00.

2. УЧЁТ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

2.1. Все поступающие в МОУ СШ № 13 обращения должны быть зарегистрированы (проставлена дата поступления) в течение двух дней с момента их поступления. Делопроизводство по обращениям ведется отдельно от других видов делопроизводств. Обращения, принятые директором МОУ СШ № 13 на личном приеме, подлежат регистрации и дальнейшему рассмотрению в том же порядке, что и поступившие по почте.

2.2. По результатам предварительного рассмотрения обращений директором МОУ СШ № 13 даются поручения об их рассмотрении в виде резолюции, содержащей указание об исполнителе (исполнителях), проставляется дата резолюции и подпись.

3 . ГАРАНТИИ БЕЗОПАСНОСТИ ГРАЖДАНИНА В СВЯЗИ С ЕГО ОБРАЩЕНИЕМ

3.1. Не допускается преследование гражданина (или несовершеннолетнего лица, чьи интересы он представляет) в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой их деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

3.2. 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, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

4.1. Все поступающие обращения должны быть рассмотрены объективно, всесторонне и своевременно, в случае необходимости – с участием лица, направившего обращение, по результатам рассмотрения каждого обращения исполнителем должен быть направлен ответ.

4.2. По решению директора МОУ СШ № 13 могут не рассматриваться и не даваться ответы на следующие обращения:

- обращения, в которых отсутствуют фамилия, адрес и личная подпись заявителя (распечатка полученного по электронной почте обращения должна содержать реквизиты, позволяющие идентифицировать «электронный» документ);
- 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;
- обращения, не поддающиеся прочтению (в случае отказа в рассмотрении обращения возвращаются подавшим их лицам с указанием мотивов);
- обращения, в которых содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членам его семьи (сообщается лицу, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом);
- обращения, рассмотрение которых не входит в компетенцию МОУ СШ № 13 (не позднее чем в семидневный срок обращение направляется по принадлежности с извещением об этом лица, его подавшего, или возвращается ему с извещением о необходимости переадресовки);
- обращения, ответ на которые не может быть дан без разглашения сведений, охраняемых законом (лицу, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса, в связи с недопустимостью разглашения охраняемых законом сведений).

4.3. Рассмотрение жалоб лицами, правомерность действий которых поставлена под сомнение, не допускается.

4.4. Если обращение, касающееся конкретной заявки, поступило от лица, не являющегося ни заявителем, ни законным представителем заявителя, ответ по существу направляется в адрес заявителя. В адрес третьего лица направляется письмо, информирующее о том, что в связи с конфиденциальным характером заявочных материалов и отсутствием у автора обращения законных прав на ведение переписки по заявке ответ по существу направлен заявителю. Исключение составляют случаи, когда сведения о заявке в установленном порядке считаются утратившими конфиденциальность.

4.5.Обращение считается повторным (или многократным), если оно поступило от одного и того же лица по одному и тому же вопросу в МОУ СШ № 13, в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу и истек установленный срок рассмотрения предыдущего обращения (предыдущих обращений) или автор обращения не удовлетворен данным ему ответом (ответами).

В случае если в повторном (многократном) обращении содержится вопрос, на который обратившемуся лицу уже давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор МОУ СШ № 13 может принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с автором обращения по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, Учреждение или одному и тому же должностному лицу. Автору обращения направляется письмо со ссылкой на предыдущий ответ.

Причины поступления повторных (в том числе многократных) обращений должны быть, по возможности, выявлены в ходе проведения их анализа и устранены.

4.6. Обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу до истечения срока рассмотрения предыдущего обращения, считается первичным и рассматривается совместно с поступившим ранее.

4.7. Обращения рассматриваются в течение 30 дней с даты поступления, если для конкретного обращения не определен более короткий срок.

Срок рассмотрения обращения в порядке исключения может быть однократно продлен не более чем на 30 дней, если для рассмотрения обращения необходимо проведение специальной проверки, анализа архивных документов, истребование дополнительных материалов, либо принятие других мер.

О продлении срока рассмотрения обращения обратившееся лицо извещается. Соответствующее извещение направляется не позднее истечения месяца с даты поступления обращения.

В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается рабочий день, предшествующий нерабочему дню.

Если окончание срока приходится на такой месяц, в котором нет соответствующего числа, срок истекает в последний день этого месяца.

4.8. При рассмотрении обращения выявляются предмет и мотивы обращения и их взаимосвязь с нарушением и ущемлением законных прав лица, подавшего обращение. Определяется, выражено ли в обращении недовольство действиями работников, содержит ли обращение сведения, связанные с недостатками деятельности МОУ СШ № 13, и предложения по совершенствованию его деятельности.

По результатам этого анализа вне зависимости от правомерности или неправомерности приведенных в обращении тезисов поступившее обращение должно быть отнесено к одному из трех видов: предложение, заявление, жалоба.

4.8.1. При рассмотрении обращения, отнесенного к виду предложений, следует определить, какие конкретные предложения содержатся в обращении.
В отношении каждого предложения необходимо оценить возможность его принятия или непринятия.

При проведении этой оценки учитываются следующие обстоятельства:
- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;
- необходимость внесения, в случае принятия предложения, изменений в нормативные документы;
- наличие предложений, требующих изменения законодательства, которое не относится к компетенции МОУ СШ № 13;
- возможность принятия предложения с точки зрения необходимости изменения действующих или разработки новых технологий выполнения соответствующих работ, действующей процедуры, порядка или правил выполнения работ;
- возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса.

Результаты анализа предложения используются директором МОУ СШ № 13 для решения вопроса о принятии или непринятии предложения.

Принятые предложения передаются в подразделение, в котором целесообразна их дальнейшая проработка, и учитываются в ходе проводимых в установленном порядке работ по совершенствованию регулирования вопросов, затронутых в предложении.

По результатам рассмотрения предложения обратившемуся лицу направляется уведомление. Если предложение не принято, автор обращения извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято.

4.8.2. При рассмотрении обращения, отнесенного к виду заявлений, следует выделить просьбу обратившегося лица о содействии в реализации его конституционных прав, свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативно-правовых актов, недостатках в работе МОУ СШ № 13 и должностных лиц МОУ СШ № 13, либо критика их деятельности, действие, на необходимость совершения которого указывается.

Проверяется наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. Если установлено, что имеются достаточные основания для совершения испрашиваемого действия, принимаются меры для удовлетворения заявления.

Результаты проведенного анализа докладываются руководителю, руководителем даются соответствующие поручения по совершению испрашиваемого действия. В случае сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе МОУ СШ № 13 осуществляется проверка сведений, изложенных обратившимся лицом.

В направляемом по результатам рассмотрения заявления ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления; о совершении или несовершении испрашиваемого действия, подтверждении или отсутствии фактов нарушений законов или иных нормативных правовых актов, недостатков в работе МОУ СШ № 13.

Если испрашиваемое действие не может быть совершено, в ответе приводятся соответствующие аргументы.

4.8.3. При рассмотрении обращения, отнесенного к виду жалоб, следует проанализировать обоснованность каждого из мотивов, приведенных в жалобе, то есть проверить, соответствовало ли обжалуемое действие (бездействие) работника(ов) положениям и предписаниям как законодательных и подзаконных актов, так и предписаниям нормативных и других документов МОУ СШ № 13.

Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в жалобе неправомерные, то есть не соответствующие положениям и предписаниям нормативных и других документов, действия или факты, являющиеся следствием неправомерных действий, жалоба признается обоснованной.

Если к моменту поступления жалобы, допущенные ошибки и нарушения исправлены и подавшему жалобу лицу принесены извинения, жалоба не относится к разряду обоснованных.

При рассмотрении жалобы, относящейся к рассмотрению нескольких заявок, оценка обоснованности жалобы осуществляется по отношению к каждой упомянутой в жалобе заявке.

В случае признания жалобы обоснованной, поступление впоследствии просьбы подавшего жалобу лица не считать ее таковой во внимание не принимается.

По результатам рассмотрения жалобы подготавливается проект ответа, который представляется на подпись (согласование) директору МОУ СШ № 13

Если жалоба признана обоснованной, обратившемуся лицу приносятся соответствующие извинения и принимаются необходимые меры для восстановления нарушенного права, интереса.

Если жалоба признана необоснованной, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий, а также, в случае необходимости, возможный порядок обжалования принятого по жалобе решения.

4.9. Действия ответственного исполнителя при рассмотрении обращения:

4.9.1. При поступлении документа с соответствующей резолюцией директора МОУ СШ № 13 осуществляет рассмотрение и анализ поступившего обращения в соответствии с предписаниями настоящего Положения и действующим порядком по контролю исполнения. Делать какие-либо надписи и отметки на письменных обращениях, за исключением предусмотренных технологией обработки документов, не допускается.

4.9.2. По результатам рассмотрения каждого обращения подготавливается ответ лицу, подавшему обращение. Допускается подготовка одного ответа на обращение, касающееся нескольких заявок на работу МОУ СШ № 13 или его сотрудников.

4.9.3. Ответ на обращение отправляется заявителю за подписью директора МОУ СШ № 13.

4.9.4. В случае признания жалобы обоснованной, разрабатываются меры, направленные на устранение причин ее поступления.

5. РАССМОТРЕНИЕ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

5.1. Рассмотрение устных обращений граждан осуществляется директором МОУ СШ № 13 на личном приеме. По результатам приема каждого гражданина проводится анализ, предусмотренный настоящим Положением для письменных обращений граждан и юридических лиц.

При приеме граждан должны соблюдаться доброжелательность и уважительное отношение к посетителям, обеспечиваться полное и компетентное рассмотрение их просьб.

5.1.1. Прием граждан директором МОУ СШ № 13 осуществляется по предварительной записи или предварительной договоренности по вопросам, относящимся к компетенции МОУ СШ № 13.
В просьбе о личном приеме без предварительной записи или договоренности гражданину может быть отказано.

5.1.2. Директор МОУ СШ № 13 проводит прием граждан в своем рабочем помещении в удобное для них время, по согласованию с обратившимися гражданами.

Конкретное время и дата приема могут уточняться в зависимости от рабочей загрузки руководителя.

5.1.3. Предварительная запись на прием осуществляется работником, выполняющим функции секретаря директора МОУ СШ № 13, другим уполномоченным работником или самим руководителем по телефону или непосредственно с письменным уточнением вопросов, подлежащих рассмотрению в ходе приема. В ходе записи на прием обратившееся лицо уведомляется о дате и времени проведения приема, а также о порядке прохода в здание школы.

5.1.4. О произведенной записи на прием работник, выполняющий функции секретаря руководителя, не позднее дня, следующего за днем записи, уведомляет директора школы.

5.1.5. Если поступила письменная просьба о приеме, адресованная директору МОУ СШ № 13, ответственный сотрудник, которому поручена подготовка ответа на корреспонденцию, содержащую такую просьбу, обязан согласовать целесообразность проведения приема с лицом, о встрече с которым высказана просьба.

Если руководителем принято решение о проведении приема, дата приема согласовывается с работником, выполняющим функции секретаря работника, а лицо, обратившееся с просьбой, заблаговременно уведомляется о назначенной дате и времени приема.

5.1.6. В случае предварительной записи на прием в ходе подготовительных мероприятий по указанию директора МОУ СШ № 13 ответственным работником устанавливается кратность устного или письменного обращения гражданина к руководителю.

Если устанавливается факт повторного обращения к руководителю, то составляется краткая справка, содержащая сведения о хронологии и сути обращений. Справка передается руководителю, не позднее дня, предшествующего дню проведению приема.

5.1.7. Для участия в приеме руководителем могут быть привлечены другие работники МОУ СШ № 13.

5.2. Проведение личного приема граждан:

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

5.2.3. Прием предусматривает проведение переговоров (совещания) по вопросам, затронутым гражданином, а также ознакомление с документами, которые могут быть представлены гражданином непосредственно на приеме.

В случае необходимости подробного ознакомления с представленными или упомянутыми во время приема документами проведение приема может быть перенесено.

В случае принятия в ходе проведения личного приема письменного обращения или иных документов на них указывается, что они приняты при личном приеме, указывается дата. Отметка визируется директором МОУ СШ № 13.

5.2.4. При невозможности разрешения вопроса на приеме директор МОУ СШ № 13 принимает от гражданина письменное обращение, которое регистрируется и рассматривается в установленном для письменного обращения порядке, либо разъясняет гражданину его право обратиться в соответствующие органы.

5.2.5. Письменное обращение гражданина с резолюцией, содержащей поручение руководителя о его рассмотрении, не позднее дня, следующего за днем приема, передается директором МОУ СШ № 13 секретарю для его регистрации и дальнейшего рассмотрения в установленном порядке, предусмотренном настоящим Положением.

5.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

6. АНАЛИЗ И ОБОБЩЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

6.1. Результаты рассмотрения обращений граждан и юридических лиц обобщаются и анализируются директором МОУ СШ № 13.

6.2. По результатам анализа результатов рассмотрения обращений директор МОУ СШ № 13 принимает меры организационного характера, направленные на устранение причин поступления обоснованных жалоб, выявленных нарушений и (или) их причин.