


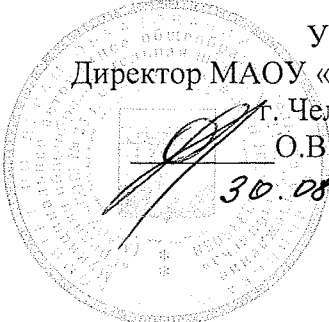
Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение
«Средняя общеобразовательная школа № 21 г. Челябинска»

454081, г. Челябинск, проспект Победы, 113А, телефон 7720928, E-mail:school_21_chel@mail.ru

Принято:
на заседании Педагогического Совета
Протокол №1 от 30.08.2017

Согласовано:
Председатель профкома
МАОУ «СОШ № 21 г. Челябинска»
 О.Б. Воробей

Утверждаю:
Директор МАОУ «СОШ № 21
г. Челябинска»
О.В. Ососкова
30.08.2017



Положение
о порядке рассмотрения обращений и приёма граждан
МАОУ «СОШ № 21 г. Челябинска»

г. Челябинск

Положение
о порядке рассмотрения обращений и приёма граждан
МАОУ «СОШ № 21 г. Челябинска»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения письменных обращений и приема граждан в муниципальном автономном общеобразовательном учреждении «Средняя общеобразовательная школа № 21 г. Челябинска» (далее - Положение) в соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан РФ» устанавливает основные требования к порядку рассмотрения письменных обращений и приема граждан (далее - обращения) и правила ведения делопроизводства по обращениям в муниципальном общеобразовательном учреждении «Средняя общеобразовательная школа № 21 г. Челябинска» (далее - ОО).

1.2. МАОУ «СОШ № 21 г. Челябинска» рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в её ведении, в соответствии с Конституцией Российской Федерации. Федеральными законами, законами Челябинской области и иными нормативными правовыми актами.

1.3. Рассмотрение обращений производится руководителем школы или лицом его заменяющим.

1.4. Работники школы (заместители директора), работающие с обращениями, несут ответственность за своевременность и полноту ответов заявителям по обращениям, находящимся у них на рассмотрении. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями.

1.5. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство.

1.6. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

- 1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные должностному лицу письменные предложения, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- 2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию локальных актов школы, деятельности школы, развитию общественных отношений, улучшению условий образовательного процесса;
- 3) 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 и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

4) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции председателя власти либо выполняющее организационно - распорядительные, административно - хозяйственные функции школы.

2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения должностным лицам ОО.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

3. Права гражданина при рассмотрении обращения

3.1. При рассмотрении обращения ОО гражданин имеет право:

1) предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

2) 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) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в ОО с критикой деятельности школы или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.2. 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.

5. Требования к письменному обращению

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает 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 в порядке, установленном настоящим Положением.

6. Направление и регистрация письменного обращения

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

6.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию школы, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

7. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

7.1. Обращение, поступившее в школу в соответствии с ее компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

8. Рассмотрение обращения

8.1. ОО:

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

2) принимает меры, направленные на восстановление или защиту

нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

3) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

4) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

8.2. Ответ на обращение подписывается руководителем школы или лицом, замещающим в его отсутствие.

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

9. Порядок рассмотрения отдельных обращений

9.1 В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и 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 подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

9.2.ОО при получении письменного обращения, 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 нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

9.1. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

9.2. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель ОО 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. В данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

9.3. 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.

10. Сроки рассмотрения письменного обращения

10.1. Письменное обращение, поступившее в школу, рассматривается течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

10.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса предусмотренного пунктом 8.2. раздела 8, руководитель школы вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив в продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

11. Личный прием граждан

11.1. Личный прием граждан в школе проводится руководителем или его заместителем. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан. Графики приема доводятся до сведения через официальный сайт ОО.

11.2. Основными требованиями, предъявляемыми к работе по организации личного приема граждан и представителей юридических лиц, являются:

- доступность для беспрепятственного обращения к руководителю ОО и его заместителям;
- строгое соблюдение действующего законодательства и служебной этики;
- внимательное и доброжелательное отношение к посетителям.

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

11.4. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и представителей юридических лиц, относящихся к компетенции ОО, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

11.5. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

11.6. Лица в нетрезвом состоянии на прием не допускаются.

11.7. После всестороннего изучения и анализа обращения должностное лицо, осуществляющее личный прием:

- при очевидности фактов и обстоятельств, изложенных заявителем в ходе личного приема, отсутствии необходимости дополнительной проверки представляет ответ в устной форме;
- при удовлетворении обращения посетителя сообщает ему порядок и сроки исполнения принятого решения;

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

поставленных в обращении вопросов.

11.10. 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.

11.11. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

11.12. 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.

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

12. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

ОО в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.