

**Муниципальное общеобразовательное учреждение
«Средняя школа № 65 Красноармейского района Волгограда»**

400026, Волгоград, б-р им. Энгельса, 30, тел.(8442) 67-85-79, тел./факс (8442) 67-80-72
e-mail: school65@volgadmin.ru, ОКПО 22436695, ОГРН 1023404366590, ИНН/КПП 3448015848/344801001

Введено в действие
приказом №20 от 11.01.2021 г.
Директор МОУ СШ №65

ПРИНЯТО
на общем собрании
работников трудового коллектива
протокол № 3 от 01.12.2020 г.

Согласовано
на Совете школы
Протокол №3 от 11.01.2021 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
11.01.2021 г. №70
г. Волгоград

О порядке работы с обращениями граждан

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» (вместе с Федеральным законом от 02.07.2013 № 182-ФЗ «О внесении изменений в статью 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»);
- Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

1.2. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией Российской Федерации права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

1.3. Положение распространяет свое действие на обращения граждан лично, а также индивидуальные и коллективные обращения, поступающие в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, включая электронную.

1.4. Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

Обращение гражданина (далее – обращение), направленное в Школу это письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, а также внутренних локальных актов Школы, развитию и улучшению деятельности организации.

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, недостатков в работе Школы и его сотрудников.

Жалоба – обращение, просьба с требованием восстановления или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов.

Сотрудник – лицо, работающее в Школе, постоянно, временно или по совместительству.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу если со временем подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ 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 (ст.11 59-ФЗ).

1.5. Рассмотрение обращения включает в себя: регистрацию, постановку на контроль, организацию контроля за сроками исполнения, исполнение обращения, ответ по существу обозначенных вопросов, снятие с контроля, направление исполненного обращения в архив, учет, обобщение и анализ результатов исполнения и исполнительской дисциплины.

1.6. Обращения граждан, поступившие в Школу из вышестоящих органов исполнительной власти с поручением сообщить им результаты их рассмотрения, ставятся на «особый контроль».

1.7. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2. Организация делопроизводства

2.1. Порядок информирования граждан о порядке рассмотрения обращений граждан.

- Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на официальном сайте МОУ СШ № 65: school65@volgadmin.ru в сети Интернет, и на информационных стендах Школы.

- Информация о порядке работы с обращениями граждан предоставляется бесплатно.

- Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, ответственного за его исполнение и т.п., осуществляется канцелярией директора по телефону (8442)67-85-79.

2.2. Началом срока рассмотрения и разрешения обращения считается день его регистрации.

2.3. Согласно п.3 и 3.1. ст. 8 Федерального закона № 59 - ФЗ письменное обращение, содержащее вопросы не входящие в компетенцию директора школы направляется в течении семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого 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 № 59 -ФЗ).

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течении пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59 – ФЗ.

- 2.4. Обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3-х дней с момента поступления в Школу.
- 2.5. Обращения, требующие безотлагательного рассмотрения, подлежат регистрации и направлению на рассмотрение ответственному исполнителю в течение 1 рабочего дня.
- 2.6. Письменные обращения регистрируются ответственным за ведение делопроизводства в Журнале регистрации и контроля поступающей документации.
- 2.7. Срок рассмотрения письменного обращения, поступившего в адрес Школы - не позднее 30 дней со дня регистрации.
- 2.8. В исключительных случаях директор Школы вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.
- 2.9. Ответ на обращение подписывается директором Школы. Дата исполнения и исходящий номер проставляется специалистом по делопроизводству после того, как письмо подписано и фиксируется в Журнале регистрации и контроля отправляемых документов.

3. Личный прием граждан

- 3.1. Личный прием граждан осуществляется директором Школы и его заместителями.

Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

- 3.2. . Заместители директора и другие специалисты Школы по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течении 15 дней предоставить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

- 3.3. Содержание устного обращения заносится в Журнал личного приема граждан. 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 соответствующая запись в журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

- 3.5 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.

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

4. Контроль за исполнением письменных обращений граждан.

- 4.1. Порядок постановки писем на контроль определяется директором школы.
- 4.2. Письма, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» в регистрационно-контрольных карточках.
- 4.3. Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируется в журнале учета.
- 4.4. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.
- 4.5. Письменные обращения и материалы по устному обращению хранятся 5 (пять) лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии и утверждается директором школы.

Срок действия положения не ограничен. При изменении в законодательстве, в акт вносятся изменения в установленном порядке.