

Принято

решением педагогического совета
МАОУ «СОШ № 62 г. Челябинска»
протокол № 5
от «24» 01 2018

Утверждаю:

Директор МАОУ «СОШ № 62
г. Челябинска»
И.В. Власова



2018

**ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В
МУНИЦИПАЛЬНОМ АВТОНОМ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ
УЧРЕЖДЕНИИ «СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА №
62 Г. ЧЕЛЯБИНСКА»**

г. Челябинск

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан (далее – Порядок) разработан в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и обеспечивает регламентацию работы с обращениями граждан в Муниципальном автономном общеобразовательном учреждении «Средняя общеобразовательная школа № 62 г. Челябинска» (далее – МАОУ «СОШ № 62 г. Челябинска»).

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. Для реализации целей Порядка используются следующие основные термины:

Обращение гражданина (далее – обращение) – направленные должностному лицу МАОУ «СОШ № 62 г. Челябинска» в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в МАОУ «СОШ № 62 г. Челябинска».

Предложение – обращение граждан, направленное на улучшение деятельности МАОУ «СОШ № 62 г. Челябинска».

Заявление – обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

Жалоба – обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями или решениями должностных лиц.

Устное обращение – обращение гражданина, изложенное в устной форме, в том числе во время личного приема граждан должностными лицами МАОУ «СОШ № 62 г. Челябинска».

Электронное обращение – обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа на официальную электронную почту МАОУ «СОШ № 62 г. Челябинска» (74sosh62@gmail.com) или направленное через электронную приемную на официальном сайте МАОУ «СОШ № 62 г. Челябинска».

Личный прием граждан – прием граждан должностными лицами (директором, заместителями директора, специалистами) МАОУ «СОШ № 62 г. Челябинска», согласно утвержденному графику.

Коллективное обращение – обращение двух или более граждан по общему для них вопросу.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу если со времени 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, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

1.4. При рассмотрении обращения должностным лицом МАОУ «СОШ № 62 г. Челябинска» гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

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 на 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.

1.6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.7. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, персональных данных, 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 другому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.8. Обращение, поступившее в МАОУ «СОШ № 62 г. Челябинска» или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

II. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННУМУ ОБРАЩЕНИЮ ГРАЖДАН

2.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:

- наименование МАОУ «СОШ № 62 г. Челябинска»;
- фамилию, имя, отчество либо должность соответствующего должностного лица, на имя которого направляется обращение;
- свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- излагает суть предложения, заявления или жалобы;
- ставит личную подпись и дату.

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

2.3. Письменное обращение можно направить:

- по почте по адресу: 454081, Челябинская область, г. Челябинск, ул. Кудрявцева, 79;
- через приемную школы по адресу: 454081, Челябинская область, г. Челябинск, ул. Кудрявцева, 79. График приема обращений: понедельник-пятница с 9.00 – 16.00 часов (перерыв с 12.00 до 12.30 часов), телефон 8(351) 7759363.

Получить информацию, касающуюся обработки Вашего обращения, Вы можете по телефону 8(351) 7759363.

2.4. Обращение, поступившее в МАОУ «СОШ № 62 г. Челябинска» в форме электронного документа, может быть направлено:

- через электронную приемную на официальном сайте МАОУ «СОШ № 62 г. Челябинска» МАОУ «СОШ № 62 г. Челябинска»;

- на официальную электронную почту МАОУ «СОШ № 62 г. Челябинска» (74sosh62@mail.ru).

2.5. В обращении, направленном в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает:

- свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

2.6. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме. Также он может их направить эти документы или их копии в письменной форме по почте.

2.7. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового или электронного) по которому следует направить ответ.

2.8. Ответ на письменное обращение граждан не дается в следующих ситуациях:

- если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если текст обращения прочесть невозможно из-за его физического состояния, об этом гражданину сообщается в течение семи дней от момента регистрации;

- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, об этом гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

- если 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;

- если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее был дан ответ по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, гражданину сообщается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу.

2.9. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 2.1, 2.4 настоящего Порядка, признаются анонимным и рассмотрению не подлежит.

III. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

3.1. Личный прием граждан осуществляется директором школы (или лицом его заменяющим) по графику: понедельник с 10.00 до 11.00 часов и вторник с 15.00 до 16.00 часов по адресу: г. Челябинск, ул. Кудрявцева, 79. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан на информационном стенде и на сайте школы.

3.2. Запись на личный прием может быть осуществлена гражданином лично в приемной МАОУ «СОШ № 62 г. Челябинска» или по официальному телефону 8

(351) 7759363 в часы приема обращений: понедельник с 9.00 до 16.00 (перерыв с 12.00 до 12.30 часов)

3.3. При записи гражданина на личный прием необходимо зафиксировать следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество гражданина (или его представителя, уполномоченного в установленном законом порядке) и его адрес (почтового или адреса электронной почты), контактный телефон;

- указание сути вопроса, по которому планируется личный прием (по возможности).

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

3.6. Запись на личный прием осуществляется в журнале личного приема (приложение 1). Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение 2).

3.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим положением (приложение 3)

3.8. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными или носят консультативно-информационный характер и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно, в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

IV. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА

4.1. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства с устными, письменными, электронными обращениями граждан возлагается на директора школы.

4.2. Принятие решения по рассмотрению устных, письменных (в т.ч. электронных) обращений граждан осуществляется директором школы.

4.3. Непосредственное исполнение поручений по устным, письменным (в т.ч. электронным) обращениям граждан осуществляется заместителями директора школы, классными руководителями либо иными должностными лицами, определяемые директором школы.

4.4. Письменные и электронные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в школу секретарем, ответственным за ведение делопроизводства в журнале учета (приложение 3).

4.5. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

4.6. Письменные и электронные обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию директора школы направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

4.7. Письменное и электронное обращения, поступившее в образовательное учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

4.8. В исключительных случаях директор школы вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

4.9. Ответ на обращение подписывается директором школы. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется секретарем после того, как письмо подписано.

4.10. 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, директор МАОУ «СОШ № 62 г. Челябинска», должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.11. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

V. КОНТРОЛЬ ИСПОЛНЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

5.1. Порядок постановки обращений граждан на контроль определяется директором школы.

5.2. Обращения, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» в регистрационно-контрольных карточках.

5.3. Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале учета секретарем.

5.4. Письменные и электронные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

5.5. Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии и утверждается директором школы.

Приложение 1

Журнал личного приема граждан

Дата поступления обращения	ФИО заявителя, адрес, телефон	Принял (должностное лицо)	Краткое содержание обращения	Дата и время личного приема	Результаты рассмотрения, дата ответа.	Подпись исполнителя
1	2	3	4	5	6	7

КАРТОЧКА

личного приема гражданина

Сведения о заявителе: фамилия, имя, отчество гражданина, почтовый адрес места жительства гражданина, телефон

Прием осуществлял: _____ (должность, фамилия, инициалы)

Краткое содержание устного обращения гражданина:

Результаты устного приема:

Дано устное разъяснение:

Принято письменное обращение для передачи на рассмотрение в:

(должность лица, производившего личный прием) (подпись)

(фамилия и инициалы)

дата приема: « _____ » _____ 20__

регистрационный № _____

Приложение 3

Журнал регистрации письменных обращений граждан

ФИО заявителя	Адрес заявителя	Дата поступления обращения	Содержание обращения	Исполнитель	Результаты рассмотрения,	Приложения
					дата ответа. Подпись исполнителя	
1	2	3	4	5	6	7