

2.6. *Коллективные обращения граждан* – обращения двух или более граждан, в том числе обращения, принятые на собраниях;

2.7. *Повторные обращения граждан* – обращения, поступившие от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек срок, установленный федеральным и областным законодательством для рассмотрения данного обращения или обратившийся не согласен с принятым по его обращению решением;

2.8. *Анонимные обращения* – обращения, не содержащие сведений, по которым невозможно установить личность (личности) обратившихся граждан.

3. Основные принципы деятельности и обязанности должностных лиц школы по рассмотрению обращений граждан.

3.1. Основными принципами деятельности должностных лиц МБОУ «СОШ № 3» по рассмотрению обращений граждан являются:

3.1.1. Защита прав и свобод, законных интересов человека и гражданина, укрепление законности и правопорядка;

3.1.2. Обязательность рассмотрения обращений граждан независимо от их пола, возраста, национальности, принадлежности к социальным группам и общественным объединениям;

3.1.3. Своевременность и объективность рассмотрения обращений граждан.

3.2. Ответственность за своевременное качественное исполнение обращений и подготовку ответов гражданам возлагается на директора и заместителей директора МБОУ «СОШ № 3»

3.3. Директор и заместители директора МБОУ «СОШ № 3» при рассмотрении обращения граждан обязаны:

3.3.1. Своевременно и по существу рассматривать обращения и принимать по ним обоснованные решения в порядке, установленном федеральным законодательством, Областным законом «Об обращениях граждан», иными нормативными правовыми актами Свердловской области и настоящим Положением;

3.3.2. Систематически контролировать состояние дел по рассмотрению обращений граждан, принимать меры к устранению причин, вызывающих поступление повторных обращений граждан;

3.3.3. Обеспечить своевременное исполнение принятых по обращениям граждан решений;

3.3.4. Разъяснять порядок обжалования принятых решений;

3.3.5. В случае необходимости предложить обратившемуся лицу предоставить дополнительные документы, истребовать документы от соответствующих органов и должностных лиц, а также принимать другие меры в пределах своей компетенции для объективного разрешения вопроса.

3.4. Директор (заместители директора) МБОУ «СОШ № 3» определяют ответственных за организацию работы с обращениями граждан, в чью обязанность входит выполнение требований данного Положения по исполнению, качеству подготовки ответов и контролю за обращениями граждан, сохранность материалов и документов.

В случае отсутствия работников (отпуск, больничный лист, выбытие в командировку, увольнение или перемещение и т.д.) имеющиеся у них обращения граждан, передаются другим работникам.

3.5. Секретарь школы осуществляет:

3.5.1. Прием, первичную обработку поступающих в МБОУ «СОШ № 3» обращений граждан и отправляемых ответов;

3.5.2. Регистрацию, классификацию, контроль исполнения обращений граждан, консультирование по вопросам организации работы с обращениями граждан;

3.5.4. Контроль за формированием дел, оформлением их для сдачи в архив, учет и

хранение законченных делопроизводством обращений граждан;

3.5.5. Обеспечивает учет, прохождение обращений граждан в установленные сроки, контроль за их исполнением, осуществляют ознакомление работников с нормативными и методическими документами.

3.6. Директор, заместители директора МБОУ «СОШ № 3» и секретарь обязаны предоставлять документы и другие материалы, имеющие значение для рассмотрения обращений граждан в качестве доказательств, либо обеспечить исполнительскую работу по обращениям граждан, исполнение которых возложено на них.

3.7. Школа имеет право оставить без рассмотрения обращения граждан в случаях:

3.7.1. Подачи анонимных обращений;

3.7.2. Обращений граждан с просьбой о толковании законодательства Российской Федерации и Свердловской области;

3.7.3. Подачи обращений, на которые не распространяется действие Областного закона «Об обращениях граждан».

3.8. В случае оставления обращений граждан без рассмотрения на основании пунктами 4, п.3.7. настоящего Положения о порядке, определяемом Областным законом «Об обращениях граждан», обратившиеся граждане извещаются о передаче его обращения должностному лицу, в компетенцию которого входит рассмотрение данного обращения граждан.

3.9. Извещение граждан об оставлении их обращений без рассмотрения осуществляется в трехдневный срок со дня регистрации обращений.

4. Сроки рассмотрения обращений граждан.

4.1. Заявления и жалобы граждан рассматриваются в срок не более 30 дней со дня их первичной регистрации, а не требующие дополнительного изучения и проверки – безотлагательно, но не позднее 15 дней со дня их регистрации. В случае необходимости проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов либо принятия других мер срок рассмотрения заявлений и жалоб может быть в порядке исключения продлен, но не более чем на один месяц.

4.2. Предложения и ходатайства граждан рассматриваются в срок не более одного месяца со дня первичной регистрации. В случае необходимости дополнительного изучения предложений или ходатайств срок их рассмотрения может быть в порядке исключения продлен до трех месяцев.

4.3. Рассмотрение заявлений, жалоб и ходатайств, касающихся вопросов защиты прав ребенка, а также предложения по предотвращению возможных аварий, катастроф и иных чрезвычайных ситуаций начинается безотлагательно и должно быть завершено не позднее, чем в 15-ти дневный срок.

4.4. О решении, принятом по предложению, заявлению или жалобе гражданина, ему, а также лицу, чьи действия (бездействие) обжалуются, должно быть сообщено в течение 5 дней со дня вынесения решения.

4.5. О решении по ходатайству обратившийся гражданин информируется в срок до 15 дней со дня принятия решения.

4.6. В случае продления сроков рассмотрения обращений, граждане извещаются об этом в 3-х дневный срок.

4.7. На устные обращения граждан, как правило, дается ответ в устной форме, если изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, а личности обращающихся известны или установлены.

5. Порядок организации работы с обращениями граждан и контроль за их исполнением.

5.1. Делопроизводство по обращениям граждан в МБОУ «СОШ № 3» ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на секретаря.

5.2. Каждое обращение, поступившее в школу, немедленно регистрируется. (Приложение 4).

Регистрационный номер письменного обращения указывается в правом нижнем углу первой страницы. Регистрационный номер состоит из порядкового номера поступившего.

5.3. После регистрации обращения граждан передаются для первоначального рассмотрения директору школы и его заместителям для изучения и наложения резолюции по направлениям своей деятельности.

5.3.1. Директору школы направляются все контрольные письма, поступившие из вышестоящих организаций; обращения; адресованные с грифом «ЛИЧНО»; повторные коллективные обращения; обращения граждан; которые требуют личного рассмотрения директора.

5.3.2. Заместителям директора школы направляются для рассмотрения обращения граждан в соответствии с их полномочиями, в соответствии с их должностными обязанностями

5.4. Резолюция руководителя должна содержать конкретное задание исполнителю по рассмотрению вопросов автора обращения.

5.5. Обращения граждан, поступившие в школу и направленные для принятия мер другим исполнителям, после исполнения и высылки ответа заявителю с копией ответа возвращаются секретарю школы (с отметкой о номере исходящего документа - ответа).

Если по обращению дано поручение нескольким исполнителям, то работа по его выполнению и подготовке ответа координируется секретарём, который может за разъяснениями обращаться к директору школы

5.6. Контроль за сроками исполнения письменных обращений граждан осуществляется секретарём в журнале регистрации обращений граждан.

5.7. Ответ на письменное обращение должен содержать исчерпывающую информацию на все поставленные вопросы; сведения о том, когда и кем, в какой форме (устно, письменно) дан ответ автору о результатах рассмотрения (Приложения 1,2,3).

Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы.

Повторные и коллективные обращения граждан в обязательном порядке ставятся на контроль.

5.9. Если в течение месяца не может быть решен вопрос, поставленный в обращении, то об этом уведомляется автор обращения. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. В этом случае обращение ставится на дополнительный контроль до полного осуществления намеченных мер.

5.10. Решение о снятии с контроля обращений граждан принимают руководители, первоначально рассмотревшие их. На ответе автору, поступившем от исполнителя проставляется резолюция «В дело» и личная подпись руководителя.

5.11. Обращения граждан после их разрешения со всеми относящимися к ним материалами возвращаются секретарю, где оформляется в папку с обращениями граждан

6. Решения по обращениям граждан.

6.1. В результате рассмотрения обращений граждан принимается одно из следующих решений:

6.1.1. О полном или частичном удовлетворении обращения.

6.1.2. Об отказе в полном или частичном удовлетворении обращения.

6.1.3. О разъяснении по вопросам, поставленным в обращении, или информировании о результатах рассмотрения обращения.

6.2. Решения по предложениям, заявлениям и ходатайствам должны быть мотивированными со ссылкой на конкретные статьи законов Российской Федерации и

Свердловской области, содержать информацию о конкретных мерах по восстановлению нарушенных действиями (бездействием), решениями органов или должностных лиц прав и законных интересов граждан.

6.3. Должностные лица, принявшие решения по обращениям граждан, самостоятельно исполняют их.

6.4. Жалоба не считается разрешенной до момента исполнения принятого по ней решения.

Решения по обращениям граждан не могут считаться исполненными на основании документа, в котором сообщается о предполагаемых мерах по их реализации.

6.5. Без согласия обратившихся граждан органам и должностным лицам запрещается разглашение сведений и распространение информации о частной жизни граждан, ставших известными этим органам и должностным лицам в связи с рассмотрением обращений граждан.

6.6. По просьбе обратившегося гражданина не подлежат разглашению сведения о его фамилии, имени, отчестве, месте жительства, работы или учебы и иные данные.

7. Устный прием граждан.

7.1. Учет посетителей и высказанных ими просьб, предложений, жалоб ведется в специальном журнале по карточкам учета устных обращений, а в случае необходимости ставится на контроль (Приложение 5).

8. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан.

8.1. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений, нарушение порядка рассмотрения обращений, принятие заведомо незаконного решения, уклонение от предоставления информации по официальным запросам или предоставление недостоверной информации, разглашение сведений, ставших известными в связи с рассмотрением обращений граждан, а также иные нарушения законодательства об обращениях граждан влекут ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации и Свердловской области.

8.2. Преследование граждан в связи с их обращениями влечет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и Свердловской области.

8.3. Граждане, чьи обращения содержат материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, а так же чьи обращения содержат заведомо ложные сведения, связанные с рассмотрением обращений, привлекаются или могут быть привлечены к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.4. Должностные лица школы несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение решений по обращениям граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации и Свердловской области.

Приложение 2
к Положению о порядке организации
работы с обращениями граждан в
МБОУ «СОШ № 3»

Рекомендации по составлению ответа на обращения граждан

В целях повышения ответственности за исполнение решений по обращениям граждан представляем примерную структуру содержания ответов заявителям.

Ответ должен содержать три части:

1. вводная;
2. основная часть;
3. заключительная.

Во вводной части указываются основные реквизиты обращения граждан:

- адрес;
- Ф.И.О. заявителя;
- обращение к заявителю;
- ссылка на регистрационный номер и дату регистрации обращения;
- краткое содержание вопросов обращения.

В основной части должно быть указано:

- какие конкретные меры приняты по каждому затронутому вопросу обращения (что сделано, кем, в какие сроки, чем подтверждено, дата выезда, участники.);
- каковы конкретные результаты проведенной работы.

Примерные формулировки:

«проведено», «организовано», «оказано», «выделено» и т.п.

В случае невозможности исполнения обращения и указанные сроки или неисполнения отдельных заданий обращения в указанные сроки или неисполнения отдельных заданий обращения в ответе оформляется заключительная часть, в которой дается гарантия исполнения и указываются конкретные сроки исполнения.

В левом нижнем углу указывается исполнитель обращения граждан и контактный телефон.

Ответ представляется в заведующему
экспедицией администрации
Арамильского городского округа с
возвратом всех материалов
обращения.

Приложение 3
к Положению о порядке организации
работы с обращениями граждан
МБОУ СОШ № 3

Акт обследования _____
(название подразделения школы)

от _____ № _____

Комиссия в составе _____

в связи с обращением от « ____ » _____ года за № _____

Ф.И.О. заявителя: _____

Адрес: _____

Краткое содержание обращения: _____

Установила: _____

Решение: _____

Подписи членов комиссии _____ **Ф.И.О.** _____

Приложение 4
к Положению о порядке организации
работы с обращениями граждан в
МОУ СОШ № 3

Основные разделы журнала учета письменных обращений граждан

№ п/п дата	Ф.И.О. заявителя, адрес	Краткое содержание обращения	Исполни тель	Срок исполнен ия	Контроль ная карта	№ исходящего сообщения
	...					

Основные разделы журнала учета устного обращения граждан

№ п/п	дата	Ф.И.О. заявителя, адрес	Место ра боты	Краткое со- держание об- ращения	Резолю ция директо ра	Исполни тель (срок исполне ния)	Результат (при нятые меры) № карточки	Приме- чание

Карточка учета устного обращения граждан

« ____ » _____ 20 ____ г.

№

Кем принят _____

Фамилия, имя, отчество _____

Место работы _____

Адрес _____

Краткое содержание жалобы _____

Результат рассмотрения: _____

удовлетворено _____

разъяснено _____

отказано, по каким причинам _____

направлено, куда и когда _____

срок дополнительного контроля _____

Отметка об исполнении _____

Подпись исполнителя _____