

Директор МАОУ «Многопрофильная школа



УТВЕРЖДАЮ

«Приоритет» г. Перми

О.И. Склоева

10.11.2020г.

**ПОРЯДОК**  
**рассмотрения обращений граждан в администрацию**  
**муниципального автономного образовательного учреждения**  
**«Многопрофильная школа «Приоритет» г. Перми**

**1. Общие положения**

Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан в администрацию муниципального автономного общеобразовательного учреждения «Многопрофильная школа «Приоритет» г. Перми (далее – Учреждение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Порядком регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином РФ закрепленного за ним Конституцией РФ права обращения в органы местного самоуправления, устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в администрацию Учреждения.

Организация работы с обращениями граждан в администрацию Учреждения ведется в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ», «Федеральным законом от 02.02.06 г. № 56-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», уставом Учреждения и настоящим порядком.

Установленный порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в ином порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, а также писем, исполненных на официальных бланках учреждений, организаций, предприятий, подписанных их руководителями, уполномоченными на то лицами, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.

Установленный порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

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 обращение вопросов.

Администрация Учреждения систематически анализирует и обобщает обращения граждан, содержащиеся в них критические замечания, с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

## **2. Право граждан на обращение**

Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения в администрацию Учреждения либо должностным лицам через официальную электронную почту школы, через электронную приёмную на официальном сайте школы.

Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц.

Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

При рассмотрении обращения в администрацию Учреждения гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращение вопросов, за исключением случаев, указанных в п.п. 5.4, 5.8 настоящего порядка уведомление о переадресации письменного обращения в государственные органы, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

## **3. Требования к письменному обращению**

В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает наименование администрации, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность в администрации Учреждения, а также свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит

личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин по письменному обращению прилагает документы и материалы либо их копии, книжки и оригиналы иных документов, приложенные к обращениям, возвращаются заявителям по их просьбе.

Обращение, поступившее в Администрацию Учреждения по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим порядком.

Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя директора Учреждения или его заместителей, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

Все поступающие в администрацию Учреждения письменные обращения граждан принимаются, учитываются, регистрируются. Регистрационный индекс обращения граждан указывается в письменном обращении, который ставится в нижнем правом углу первого листа.

Письма граждан с пометкой «лично» после прочтения адресатом, в случае, если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Учреждения, подлежит пересылке в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в п.п. 5.4, 5.8 настоящего порядка.

Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем должностным лицам администрации Учреждения, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

#### **4. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов**

Обращение, поступившее директору Учреждения, подлежит обязательному рассмотрению.

Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляется секретарем с занесением в журнал и карточку личного приема.

Директор Учреждения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – и с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у других предприятий и организаций города, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту

- нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;
  - уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или другие предприятия и организации города в соответствии с их компетенцией.

Учреждения, предприятия и организации города по направленному в установленном порядке запросу директора Учреждения, рассматривающего обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

Ответы на обращения граждан, присланные на имя директора Учреждения, готовятся на бланке учреждения за подписью директора Учреждения и регистрируются в журнале.

Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан. Если заявителю дан ответ в устной форме, то в материалах, приложенных к обращению, должно быть это указано. Если дается промежуточный ответ, то указывается срок окончательного решения поставленного вопроса.

Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования. Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому надлежит дать ответ.

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

Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами директору Учреждения, который формирует дела, в том числе с ответом заявителю в случае, если давалось поручение информировать руководство о результатах рассмотрения.

Порядок визирования подготовленных ответов на обращения граждан за подписью директора Учреждения и заместителя директора по УВР устанавливается следующий:

на втором экземпляре ответа заявителю в левом нижнем углу указывается фамилия и подпись исполнителя, номер его служебного телефона, а также проставляются визы руководителей, участвовавших в подготовке ответа, с расшифровкой фамилий.

На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка об исполнении «В дело», дата и личная подпись должностного лица, принявшего это решение. Предложения, заявления и жалобы, копии ответов на граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

## 5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

Обращения граждан, поступившие директору Учреждения из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим порядком.

В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается директором Учреждения, принимается решение о списании данного обращения «В дело».

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 орган в соответствии с его компетенцией.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи Директор вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Решение о списании данного обращения «В дело» и направлении сообщения заявителю о недопустимости злоупотребления правом принимается и подписывается директором ОУ или заместителем директора по УВР.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, обращение не подлежит направлению на рассмотрение и ответ на него не дается. Заявителю об этом сообщается, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Решение о списании данного обращения «В дело» и сообщении заявителю принимаются и подписываются директором или заместителем директора по УВР.

Обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный настоящим порядком срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением, считаются повторными.

При работе с повторными обращениями формируется дело с уже имеющимися документами по обращениям данного заявителя.

Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные по одному и тому же вопросу 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 директору Учреждения.

В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по

существо в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства директор Учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

## **6. Сроки рассмотрения обращений и уведомление заявителей**

Обращения, поступившие директору Учреждения, рассматриваются в срок до одного месяца со дня их регистрации, если иной срок (меньший) не установлен руководителем либо его заместителем. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно. О результатах рассмотрения уведомляются заявители.

В исключительных случаях руководитель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем за 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Продление срока оформляется исполнителями не менее чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения.

## **7. Организация работы по личному приему граждан**

График и порядок личного приема граждан в Учреждения устанавливается руководителем.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

По вопросам, не входящим в компетенцию директора Учреждения, заявителям рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.

Во время записи на прием директор заполняет карточку личного приема гражданина (Приложение № 1 к данному порядку), в которую заносится содержание обращения гражданина на личном приеме, а также резолюция ведущего прием, с поручением должностному лицу. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке, а в карточке делается отметка «Оставлено заявление» и дата регистрации.

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.

При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы по делу заявителя.

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

## **8. Работа с обращениями, поставленными на контроль**

Обращения, в которых содержатся вопросы, имеющие большое общественное значение, сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, как правило, ставятся на «Контроль».

На контрольных обращениях ставятся пометки «Контроль» и «Подлежит возврату».

Должностное лицо – исполнитель в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах директора Учреждения либо заместителя директора по УВР, готовит ответ заявителю.

Если в обращениях государственных органов содержатся просьбы проинформировать их о результатах рассмотрения граждан, то исполнитель готовит ответ и им. Как правило, эти ответы подписываются директором Учреждения. Директор Учреждения вправе предложить исполнителю продолжить работу с проведением дополнительных проверок или после подписания ответа списать материалы по результатам рассмотрения обращения «В дело».

Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителям дан ответ.

Письменные обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления, жалобы. Решение о снятии с контроля принимает директор Учреждения.

- Контрольные обращения должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращениях граждан:
- если сроки рассмотрения продлены, то должны быть указаны причины и окончательная дата рассмотрения, по истечении которой будет дополнительно сообщено о проделанной работе;
- в ответе должно быть указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения;
- ответ заявителю подписывается директором Учреждения;
- к ответу прикладывается оригинал рассмотренного обращения гражданина, если на нем стоит штамп «Подлежит Возврату».

## **9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

Должностное лицо в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует

содержание, поступающих обращений и информирует директора Учреждения о нарушениях исполнительской дисциплины.

Директор Учреждения принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Лица, виноватые в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем порядке, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

## **10. Хранение материалов по обращениям граждан**

Директор Учреждения осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.

Внести в номенклатуру журнал регистрации по обращениям граждан.

Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на директора Учреждения.

Устанавливается срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет. В необходимых случаях экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.

По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии с утвержденным Федеральной архивной службой России 06.10.2000г. Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков хранения.

Хранение дел у исполнителей запрещается.

Обращения граждан могут направляться в архив без рассмотрения, если в них содержатся рассуждения по известным проблемам или поднимаются уже решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, а также бессмысленные по содержанию.

Решение о списании указанных обращений принимает директор Учреждения.

## **11. Срок действия порядка.**

Срок действия данного порядка неограничен.

Учреждение оставляет за собой право вносить изменения в порядок.

Изменения и дополнения в настоящий порядок вносятся Педагогическим советом, принимаются на его заседании и утверждаются директором ОУ.