



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТОМСКА
ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
МАРИИНСКАЯ СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 3 г. ТОМСКА

634009, г. Томск, ул. К.Маркса, 21, тел.: (3822) 51-10-50, 51-30-23, 51-43-68 факс: (3822) 51-43-68

УТВЕРЖДЕНО и введено в действие
приказом № 321/П от 29.08.2018г.
Директор МАОУ Мариинская СОШ №3
г. Томск

О.Н. Татаркина



ПОЛОЖЕНИЕ

О порядке рассмотрения обращений и приёма граждан муниципального автономного общеобразовательного учреждения Мариинская средняя общеобразовательная школа №3 г.Томска

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее положение «О порядке рассмотрения обращений и приема граждан в муниципальном автономном общеобразовательном учреждении Мариинская средняя общеобразовательная школа №3 г.Томска» (далее - Положение) устанавливает основные требования к порядку рассмотрения обращений и приема граждан (далее - обращения) и правила ведения делопроизводства по обращениям в муниципальном автономном общеобразовательном учреждении Мариинская средняя общеобразовательная школа №3 г.Томска (далее - школа).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями от 29 июня 2010 года, 27 июля 2010 года, 7 мая 2013 года, 2 июля 2013 года);
- Конституцией Российской Федерации;
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Уставом муниципального автономного общеобразовательного учреждения Мариинская средняя общеобразовательная школа №3 г. Томска;
- Конвенцией о правах ребенка;
- другими локальными нормативными актами, регламентирующими деятельность школы.

1.3. Настоящее Положение рассмотрено и принято общим собранием работников школы.

1.4. Школой рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в её ведении, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами, законами Томской области и иными нормативными правовыми актами.

1.5. Рассмотрение обращений производится директором школы или лицом, его

замещающим. Для организации работы по рассмотрению обращения директор школы или лицо, его замещающее, издает распоряжение (приложение № 1).

1.6. Работники школы (заместители директора, руководители структурных подразделений), 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.

1.7. 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.

1.8. Директор школы в целях урегулирования разногласий между участниками образовательных отношений имеет право передать обращение граждан по вопросам реализации права на образование, в том числе в случаях возникновения конфликта интересов педагогического работника, вопросам применения локальных нормативных актов школы, обжалования решений о применении к обучающимся школы дисциплинарного взыскания, а также для разрешения конфликтных ситуаций, возникающих в воспитательном и образовательном процессе, по порядку проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, промежуточной аттестации обучающихся в переводных классах, в Комиссию по урегулированию споров между участниками образовательных отношений в МАОУ Мариинская СОШ №3 г.Томска. Регламент работы данной Комиссии с обращениями граждан регламентирован Положением «О комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений в МАОУ Мариинская СОШ №3 г.Томска».

1.9. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1.9.1. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные должностному лицу письменные предложения, заявления, докладные или жалобы, а также устное обращение гражданина.

1.9.2. Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию локальных актов школы, деятельности школы, развитию общественных отношений, улучшению условий образовательного процесса.

1.9.3. 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.

1.9.4. Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.9.5. Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно - распорядительные, административно - хозяйственные функции школы.

II. ПРАВО ГРАЖДАН НА ОБРАЩЕНИЕ

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

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

2.3. Рассмотрение обращений граждан в школе осуществляется бесплатно.

III. ПРАВА ГРАЖДАНИНА ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ

3.1. При рассмотрении обращения школой гражданин имеет право:

3.1.1. Предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании.

3.1.2. 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.

3.1.3. 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.

3.1.4. 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.

3.1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

IV. ГАРАНТИИ БЕЗОПАСНОСТИ ГРАЖДАНИНА В СВЯЗИ С ЕГО ОБРАЩЕНИЕМ

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в школу 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, без согласия гражданина. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направленном письменно в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

V. 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 на электронную почту или официальный сайт школы, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

VI. 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.

6.3. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

6.4. Школа при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

6.5. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

6.6. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 6.5. настоящего раздела, невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

VII. ОБЯЗАТЕЛЬНОСТЬ ПРИНЯТИЯ ОБРАЩЕНИЯ К РАССМОТРЕНИЮ

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

7.2. В случае необходимости школа может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

VIII. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

8.1. Школа:

8.1.1. Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение.

8.1.2. Запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

8.1.3. Принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

8.1.4. Дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.1.5. 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. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу школы, 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 иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

8.3. Ответ на обращение подписывается директором школы или лицом, замещающим в его отсутствие.

8.4. Ответ на обращение, поступившее в школу на электронную почту или официальный сайт школы, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

9.3. Школа 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.

9.4. 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.

9.5. 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, директор школы 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.

9.6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную 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.

9.7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем, когда причины устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в школу.

Х. 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, директор школы вправе продлить срок рассмотрения обращения (не более, чем на 30 дней), уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

ХІ. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

11.1. Личный прием граждан в школу проводится директором или его заместителями. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

11.3. Содержание устного обращения заносится в Карточку личного приема гражданина в МАОУ Мариинская СОШ №3 г.Томска (приложение № 2). 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.

11.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в Книге учета личного приема граждан в МАОУ Мариинская г.Томска (приложение № 3) и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

11.5. 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.

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

ХІІ. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ. ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО ПО ОБРАЩЕНИЮ ГРАЖДАН

12.1. Школа в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений:

12.1. Анализирует содержание поступающих обращений.

12.2. Принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

12.3. Все материалы по обращениям граждан в школе входят в номенклатуру дел школы и хранятся в следующих папках:

12.3.1. Папка «Обращения граждан в МАОУ Мариинская СОШ №3 г.Томска».

12.3.2. Папка «Заявления работников МАОУ Мариинская СОШ №3 г.Томска».

12.3.3. Папка «Докладные работников МАОУ Мариинская СОШ №3 г.Томска».

12.3.4. Папка «Ответы на обращения граждан в МАОУ Мариинская СОШ №3 г.Томска».

12.4. Все обращения граждан в школе регистрируются в зависимости от содержания и контингента обратившегося в следующих Книгах:

12.4.1. Книга учета личного приема граждан в МАОУ Мариинская СОШ №3 г.Томска (приложение № 3).

12.4.2. Книга регистрации обращений граждан в МАОУ Мариинская СОШ №3 г.Томска (приложение № 4) (письменные предложения, заявления, докладные или жалобы, устное обращение гражданина, обращение в электронном виде (родители (законные представители обучающихся) и иные граждане)).

12.4.3. Книга регистрации обращений граждан (докладные и объяснительные работников МАОУ Мариинская СОШ №3 г.Томска).

12.4.4. Книга регистрации обращений граждан (заявления работников МАОУ Мариинская СОШ №3 г.Томска).

Приложение № 1

Образец:

РАСПОРЯЖЕНИЕ № _____

по материалам личного приема граждан в МАОУ Мариинская СОШ №3 г.Томска
от «__» _____ 20__ г.

Ф.И.О. обращаемого: _____.

Контактный телефон обращаемого: _____.

Проблема для изучения: _____.

Состав комиссии: _____.

Персональный контроль: _____.

План управленческих действий в рамках расследования по обращению граждан:

№	Мероприятия	Ответственные	Сроки	Уровень контроля, исходный документ
1.	Наблюдение на уроках за системой работы учителя ...	Зам.директора по УВР		
2.	Микроисследование. Цель: анализ уровня психологической комфортности учеников _____ класса на уроках _____	Педагог – психолог		
3.	Наблюдение на уроках за системой работы учеников _____ класса. Качество домашней подготовки к урокам.	Зам.директора по УВР		
4.	Проведение административных контрольных работ по _____ в _____ классе.	Зам.директора по УВР		
5.	Микроисследование. Отношение учеников _____ класса, к обучению. Уровень мотивации.	Педагог – психолог		
6.	Подведение итогов проверки по жалобе.	Зам.директора по УВР, педагог – психолог		
7.	Встреча с родителями _____ класса по итогам проведенного расследования по обращению.	Зам.директора по УВР, педагог – психолог		Директор, письменный ответ на обращение

Директор _____

С распоряжением ознакомлены (все члены комиссии, указанные в распоряжении):

Приложение № 2

Образец:
**Карточка личного приема граждан
в МАОУ Мариинская СОШ №3 г.Томска**

№ _____

Дата регистрации «__» _____ 20__ г.

1. Ф.И.О. заявителя: _____

2. Место работы, должность заявителя: _____

3. Адрес регистрации заявителя, контактный телефон: _____

4. Дополнительная информация о заявителе: _____

5. Краткое содержание обращения: _____

6. Ф.И.О. должность лица, ведущего прием: _____

7. Кому, что и в какие сроки поручено (данные документа): _____

8. Результаты рассмотрения обращения: _____

Подпись лица, ведущего прием:

подпись

Ф.И.О.

Образец:
**Книга учета личного приема граждан
 в МАОУ Марининская СОШ №3 г.Томска:**

<i>№</i>	<i>Дата проведения приема</i>	<i>Ф.И.О., адрес заявителя</i>	<i>Краткое содержание обращения</i>	<i>Ф.И.О. должностного лица, проводившего прием</i>	<i>Резолюция (исполнители)</i>	<i>Ход рассмотрения</i>	<i>Отметка о результатах приема (принятие письменного обращения), отметка об исполнении, дата и № ответа</i>

Образец:
**Книга регистрации обращений граждан
 в МАОУ Марининская СОШ №3 г.Томска**

<i>Вход №, дата</i>	<i>Ф.И.О. обращающегося гражданина</i>	<i>Контактный телефон заявителя</i>	<i>Краткое содержание обращения</i>	<i>Управленческие действия</i>	<i>Исполнители</i>	<i>Отметка об исполнении, дата и № ответа (при наличии)</i>	<i>Примечание</i>