

**Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан
МБОУ «Средняя школа №37»**

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение регулирует порядок рассмотрения обращений граждан в Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя школа № 37» (далее – Школа).

1.2. Настоящее Положение разработано на основе «Закона Нижегородской области «О порядке рассмотрения обращений граждан в органы государственной власти, иные государственные органы и органы местного самоуправления муниципальных образований Нижегородской области» от 2 ноября 2004 года № 126-3, Положения о работе с обращениями граждан в администрацию г.Дзержинска, утвержденного распоряжением Мэра г.Дзержинска от 26.09.2003г. № 182, Положением о порядке рассмотрения обращений граждан в Управление образования администрации города Дзержинска Нижегородской области, утвержденного приказом Управления образования г. Дзержинска от 15.12.2004г. №506-п.

1.3. Работа с обращениями граждан ведётся в полном соответствии с законодательством Российской Федерации, Нижегородской области, нормативными правовыми актами органов местного самоуправления города Дзержинска, настоящим Положением.

2. Порядок, сроки и организация работы по рассмотрению обращений граждан.

2.1. Рассмотрению подлежат изложенные в письменной или устной форме предложения, заявления, жалобы и иные обращения граждан, в том числе коллективные обращения, за исключением:

- обращений, которые связаны с изобретениями, открытиями, рационализаторскими предложениями и порядок рассмотрения которых регламентируется специальными актами законодательства Российской Федерации;
- обращений, которые рассматриваются в порядке конституционного, административного, уголовного судопроизводства или арбитражными судами.

2.2. Обращение может быть оставлено без рассмотрения и уведомления гражданина в случае, если:

- обращение является анонимным;
- содержание обращения лишено логики и смысла.

2.3. Все поступившие обращения граждан подлежат регистрации в день поступления в установленном порядке. Регистрацию обращений осуществляет

секретарь (специалист по кадрам). При регистрации на первом листе обращения проставляется порядковый регистрационный номер и дата поступления, которые, по усмотрению - гражданина, фиксируются на втором экземпляре обращения.

2.4. Зарегистрированные обращения в течение суток передаются на рассмотрение директору Школы.

2.5. По каждому обращению не позднее чем в пятидневный срок директор школы выносит одно из следующих решений:

- о принятии обращения к разрешению;
- о передаче обращения на разрешение подчиненному работнику или в подведомственное структурное подразделение;
- о направлении по принадлежности в другой орган власти (организацию), если поставленные в нем вопросы не относятся к ведению школы;
- о нерассмотрении обращения как анонимного.

Принятое решение оформляется в виде резолюции, проставляемой на первом листе обращения. Резолюция должна содержать фамилию и инициалы лица (лиц), ответственного (ответственных) за разрешение обращения, поручение, дату наложения резолюции и подпись автора резолюции.

2.6. Запрещается направлять жалобы граждан для рассмотрения и принятия решения тем должностным лицам, решения и действия (или бездействия) которых обжалуются.

2.7. Обращения по вопросам, разрешение которых не входит в компетенцию школы, подлежат пересылке не позднее чем в пятидневный срок со дня их поступления по подведомственности с извещением об этом граждан, подавших обращения.

В случае если обращение пересылается в другой орган, другому должностному лицу, к нему должны прилагаться имеющиеся по этому вопросу материалы, необходимые для его разрешения.

2.8. Обращения граждан, поступившие в средства массовой информации и направленные редакцией средств массовой информации в школу, рассматриваются в общие для всех обращений сроки и в том же установленном порядке.

2.9. Устное обращение гражданина рассматривается тех случаях, когда изложенные в нём факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, а личность обратившегося известна или установлена. ***На устное обращение гражданина ответ даётся, как правило, в устной форме.***

В отдельных случаях ввиду сложного характера вопросов, поставленных в устном обращении гражданина, заявителю предлагается изложить суть проблемы в письменной форме, после чего обращение рассматривается в установленном порядке.

2.10. Для всех видов обращений - индивидуальных и коллективных, поданных в письменной форме, если разрешение не требует продления или принятия безотлагательных мер, устанавливаются единые предельные сроки

рассмотрения.

2.11. Ответ на обращение гражданина направляется в **срок до одного месяца** со дня поступления его в Школу.

2.12. Ответы на обращения граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, даются безотлагательно, но не позднее 15 дней.

2.13. В тех случаях, когда для рассмотрения обращения необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, срок его рассмотрения может быть продлён, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом лицу, подавшему заявление или жалобу.

При этом общий срок рассмотрения заявления или жалобы не может превышать двух месяцев, за исключением случаев, когда материалы, необходимые для принятия решения и ответа автору, рассматриваются в суде. В таких случаях общий срок рассмотрения заявления или жалобы продлевается на весь период судебного разбирательства.

2.14. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днём окончания указанного срока считается непосредственно следующий за ним рабочий день.

2.15. Должностные лица, которым поручено рассмотрение заявления, жалобы или иного обращения граждан, обязаны:

- рассмотреть его по существу в установленный срок, объективно и своевременно проверить все доводы и факты, приведённые в обращении;
- в случае необходимости истребовать дополнительные материалы, приглашать экспертов;
- истребовать объяснения должностных лиц по существу изложенных в обращении сведений;
- принять мотивированное и основанное на законе решение по рассматриваемому обращению и обеспечить его исполнение;
- сообщить гражданину о результатах рассмотрения и принятом решении в установленный срок в письменной или, по согласованию с гражданином, устной форме.

3. Принятие решений по рассмотрению обращений граждан.

3.1. В результате рассмотрения обращения должностное лицо принимает одно из следующих решений:

- полное или частичное решение вопросов по предмету обращения, по восстановлению нарушенного права гражданина;
- отказ в полном или частичном его удовлетворении.

3.2. Решение должно содержать изложение мотивов и фактов, которые положены в основу решения, ссылки на конкретные статьи закона или иного нормативного правового акта; в необходимых случаях - указание об отмене или изменении обжалуемого решения, срок исполнения принятого решения, сведения о привлечении должностного лица, принявшего незаконное решение или допустившего незаконное действие (бездействие), к установленной законодательством ответственности, указание на иные возможности гражданина

в решении поставленных им вопросов, а также порядок обжалования принятого решения.

3.3. Обращение считается разрешённым, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры по устранению нарушений прав и законных интересов заявителя, ему дан мотивированный ответ.

3.4. Если обращение признано подлежащим удовлетворению полностью или частично, директор школы обязан принять в соответствии со своей компетенцией необходимые меры по восстановлению нарушенного права гражданина, включая меры по принесению ему извинения в письменном виде, а также по просьбе гражданина проинформировать о принятом решении всех заинтересованных в рассмотрении обращения лиц.

4. Оформление результатов рассмотрения обращений граждан.

4.1. Письменный ответ на обращение гражданина оформляется на официальном бланке Школы. Ответ регистрируется в Журнале регистрации исходящей информации. На письменном ответе указываются дата и номер его регистрации как исходящего документа, а также дата и номер регистрации самого обращения гражданина.

Ответ подписывает директор школы; в качестве исполнителя указывается должностное лицо, готовившее ответ, а также номер его служебного телефона.

4.2. Ответ на коллективное обращение направляется первому из подписавших его.

4.3. Ответ на обращение гражданина вручается ему лично - на втором экземпляре ответа он ставит свою подпись и дату получения ответа, либо отправляется по почте заказным письмом. В последнем случае ко второму экземпляру ответа прикрепляется почтовая квитанция.

4.4. Переписка с гражданином может быть прекращена в случаях, если:

- обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было рассмотрено школой и во вновь поданном обращении отсутствуют основания для повторного рассмотрения;
- обращение содержит выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц;
- обращение подано в отношении третьих лиц, которые письменно возражают против рассмотрения обращения.

О прекращении переписки гражданин уведомляется в сроки, установленные пунктами 2.11-2.14 настоящего Положения.

4.5. В случае нарушения срока для дачи ответа на обращение, и ответе заявителю должна быть сообщена причина нарушения с указанием виновного лица.

4.6.. Все документы по рассмотрению обращений граждан, начиная с заявления и кончая ответом, хранятся в канцелярии школы. Срок хранения - 5 лет.

5. Ответственность должностных лиц за нарушение законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан.

5.1. Школа рассматривает обращения граждан в установленном законодательством порядке обязаны представлять материалы, имеющие значение для рассмотрения обращений граждан, за исключением тех, которые содержат государственную, служебную или иную охраняемую законом тайну и для которых установлен особый порядок представления.

5.2. Должностные лица, виновные в умышленном непредставлении истребуемых материалов, несут ответственность в соответствии с законодательством.

5.3. При рассмотрении обращений граждан запрещается без согласия обратившегося использование и распространение сведений о его частной жизни, а также по мотивированной просьбе гражданина не подлежат разглашению сведения о нём (фамилия, имя, отчество, место жительства, работы или учёбы).

5.4. Неправомерный отказ в приёме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков письменного ответа на обращения граждан, принятие заведомо необоснованного, незаконного решения, представление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина, а также иные нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность виновных должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации и законами области.

5.5. В случае, если связанные с рассмотрением обращения недостоверные или порочащие гражданина сведения были опубликованы в средствах массовой информации, Школа или должностное лицо, представившие эти сведения, обязаны принять меры по опубликованию опровержения в порядке, установленном Законом Российской Федерации «О средствах массовой информации» и законодательными актами области.

5.6. Преследование гражданина за содержащуюся в его обращении критику влечёт за собой ответственность виновных должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Промуеровано, проиниуровано и ерпелено пещатью 5

Директору

А.А. Четверников

