

СОГЛАСОВАНО
на общешкольном
родительском собрании
(протокол №2
22.03.2019 года)

Рассмотрено и принято
на заседании
педагогического совета
(протокол №4
от 25.03.2019)



УТВЕРЖДАЮ
Директор школы:
Л.П. Черных
(приказ №55-од от 26.03.2019)

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении «Каменская средняя общеобразовательная школа»

1. Общие положения

1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении «Каменская средняя общеобразовательная школа» (далее - Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан.

2. Предусмотренный Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на обращения граждан, содержащие сведения о нарушениях законодательства Российской Федерации и иных нормативных правовых актов Российской Федерации в сфере образования поступившие в письменной или устной форме на личном приеме, по почте.

3. При рассмотрении обращения обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное его рассмотрение, а также принимаются меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав и законных интересов гражданина. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, от которого поступило обращение, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов

4. Обращения граждан поступают в школу в виде предложений, заявлений, жалоб:

Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательного учреждения;

Заявление - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан;
Жалоба - обращение с требованиями о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями, решениями муниципальных органов либо должностных и общественных лиц и общественных организаций.

II. Порядок регистрации, рассмотрения и разрешения письменных обращений граждан

1. Все поступившие письменные обращения граждан регистрируются и учитываются ответственным за делопроизводство в порядке, установленном настоящим Положением.

2. Все поступившие письменные обращения граждан регистрируются в течение одного дня с момента поступления в Журнале учета обращений граждан (Приложение №1).

Обращения граждан о приеме на обучение регистрируются в Журнале регистрации заявлений о приеме в МБОУ «Каменская СОШ».

Обращения граждан о приеме на работу, увольнении и пр. регистрируются в Журнале регистрации заявлений работников.

3. Все обращения подлежат обязательному рассмотрению в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня регистрации, а обращение, не требующие дополнительного изучения и проверки - безотлагательно, но не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней.

В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 (тридцать) дней с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения.

Обращения о приеме на обучение подлежат рассмотрению в течение 7 дней со дня регистрации.

4. Если в обращении содержатся вопросы, не относящиеся к компетенции школы, такое обращение в течение трех рабочих дней со дня регистрации направляется в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение либо самим гражданином.

5. 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.

Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

Обращение, поступившее вторично от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, считается повторным, если с начала рассмотрения обращения прошло больше месяца или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Повторному обращению при его поступлении присваивается очередной регистрационный номер.

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 или его заместитель (в соответствии с распределением обязанностей) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6. По фактам, изложенным гражданином в обращении, администрация школы может провести в рамках своих полномочий проверочное мероприятие.

7. По каждому обращению граждан, поступившему после регистрации на исполнение, в течение трех рабочих дней должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о направлении по принадлежности в органы местного самоуправления, должностному лицу, если затронутые вопросы не относятся к ведению школы, с извещением об этом автора обращения;
- об оставлении обращения без рассмотрения, если его содержание лишено логики и смысла, с извещением об этом автора обращения.

8. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции школы, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других государственных органах Российской Федерации, то в течение семи дней со дня регистрации администрация школы направляет копии обращений по принадлежности с извещением авторов обращений.

9. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

10. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации,

с разъяснением всех затронутых в них вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано, - содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), которому может быть направлена жалоба.

Ответ на обращение подписывается директором школы или его заместителем (в соответствии с распределением обязанностей).

11. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел школы, хранятся ответственным за делопроизводство.

12. Дела с обращениями граждан по истечении сроков хранения подлежат уничтожению в соответствии с установленным порядком.

13. Заявитель вправе отозвать обращение, в таком случае оно не рассматривается.

III. Порядок рассмотрения и разрешения устных обращений граждан

1. Прием граждан проводится директором школы или его заместителем (в соответствии с распределением обязанностей).

2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится в Журнал учета обращений граждан.

Ответ на обращение, поданное на личном приеме, дается гражданину при его согласии устно в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленные настоящим Положением.

3. Поданные на личном приеме письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений граждан.

4. Если на личном приеме граждан ставятся вопросы, не относящиеся к ведению школы, то гражданину разъясняется его право обратиться в соответствующие органы (к соответствующему должностному лицу).

IV. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан

1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения.

2. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

3. Контроль за исполнением обращений граждан осуществляют директор школы или его заместитель (в соответствии с распределением обязанностей).

Приложение №1 к
Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в
МБОУ «Павловская СОШ»

Журнал учета обращений граждан

№ п/п	Дата обращения	ФИО (полностью) обратившегося	Социальный статус обратившегося (педагог, ученик и т.п.)	Домашний адрес обратившегося, контактный телефон	Суть обращения	Принятые меры