

РАССМОТРЕНО

на заседании Управляющего совета
протокол № 1 от 4.09.18 года
на заседании педагогического совета
протокол № 1 от 25.08.18 года

Директор школы Н.В.Тренина

Приказ № 1 от 04.09.18 года



Положение о порядке приема и рассмотрения обращений граждан и юридических лиц МБОУ ООШ р.п.Чаадаевка имени Героя Советского Союза Н.Ф. Горюнова

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Законом РФ «Об образовании в Российской Федерации» № 273-ФЗ от 29.12.2012, Уставом МБОУ ООШ р.п.Чаадаевка имени Героя Советского Союза Н.Ф. Горюнова, Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» №59-ФЗ от 02.05.2006 и определяет порядок организации работы с обращениями граждан в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении основной общеобразовательной школе р.п.Чаадаевка имени Героя Советского Союза Н.Ф. Горюнова (Далее – Школа).

2. Основные термины, используемые в настоящем положении

- 2.1. Обращения граждан поступают в Школу в виде предложений, заявлений, жалоб.
- 2.2. В настоящем Положении используются следующие основные термины:
- обращение гражданина – направленные в Школу или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;
 - предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Школы;
 - 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;
 - жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
 - должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции, определенные трудовым договором и должностными инструкциями в Школе.
- 2.3. Повторные обращения, обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом; письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.
- 2.4. Обращение может быть коллективным, если оно подписано двумя и более авторами, либо поступило от имени коллектива юридического лица. Коллективными считаются также обращения, подписанные членами одной семьи.
- 2.5. Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ. По анонимным письмам ответ не дается.

3. Права и гарантии гражданина при рассмотрении обращения

- 3.1. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по организации работы с обращениями граждан и юридических лиц возлагается на директора Школы.
- 3.2. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан и юридических лиц осуществляется директором Школы.
- 3.3. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в журнале учета.
- 3.4. Делопроизводство по обращениям граждан и юридических лиц ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции директора Школы.

3.5. 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.

3.6. В случае если в обращении содержатся нецензурные выражения, личные оскорбления, угрозы – обращение не рассматривается.

3.7. Письменное обращение, поступившее в Школу, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации. Ответ на обращение, поступившее в Школу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.8. В исключительных случаях директор Школы вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина или юридического лица, направившего обращение.

4. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан и юридических лиц

4.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование Школы, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество директора Школы, а также свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.2. Юридическое лицо в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование МБОУ ООШ р.п. Чаадаевка имени Героя Советского Союза Н.Ф. Горюнова, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество директора, а также свой юридический адрес, почтовый адрес, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись руководителя организации и дату.

4.3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин или юридическое лицо прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.4. Обращение, поступившее в Школу по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления директору Школы.

4.5. Обращения, в которых отсутствуют фамилия, адрес, место работы (учебы) и личная подпись, считаются анонимными и не подлежат рассмотрению. Анонимное обращение, содержащее сведения о готовящемся или совершенном преступлении, направляется для проверки в правоохранительные органы.

4.6. Не рассматриваются обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

4.7. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение директору Школы, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.8. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно 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 должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

4.10. Обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, считаются повторными.

- 4.11. В случае если повторное обращение вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения обращений директор Школы принимает соответствующие меры в отношении виновных лиц и о результатах рассмотрения обращения сообщает заявителю.
- 4.12. Обращение считается разрешенным, если на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.
- 4.13. Директор Школы обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение.
- 4.14 Директор Школы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

5. Порядок рассмотрения личных обращений граждан и юридических лиц

- 5.1. Личный прием граждан или юридических лиц в Школе проводится директором. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.
- 5.2. При личном приеме граждан предъявляется документ, удостоверяющий его личность.
- 5.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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.
- 5.4. Устные обращения граждан могут поступать при проведении личного приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны или установлены. На устные обращения граждан или юридических лиц, как правило, дается ответ в устной форме.
- 5.5. В ходе личного приема гражданину или юридическому лицу может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 5.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.
- 5.7. В обязательном порядке журнал личных обращений граждан и юридических лиц должен включать следующие разделы:
- Дата обращения
 - Ф.И.О. обратившегося
 - Адрес фактического проживания
 - Тематика обращения
 - Результаты рассмотрения

6. Права и обязанности должностных лиц

- 6.1. Школа обязана:
- обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
 - принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
 - давать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- 6.2. Ответ на обращение подписывается директором Школы.
- 6.3. Ответ на обращение, поступившее в Школу по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

7. Заключительные положения

- 7.1. Настоящее Положение и изменения и дополнения к нему принимаются решением заседания педагогического совета после рассмотрения Управляющим советом Школы, и утверждается приказом директора.