

ПРИНЯТО

на Педагогическом совете
протокол №4
от «29» апреля 2019 г.

УТВЕРЖДЕНО



приказ от
«29» апреля 2019 г. №61-2
Директор МОУ СОШ №4
г. Краснослободска
И.В. Небыкова

ПОЛОЖЕНИЕ о порядке рассмотрения обращений граждан в МОУ СОШ №4 г. Краснослободска

1. Общие положения.

1.3. Работа с обращениями граждан в муниципальном общеобразовательном учреждении «Средняя общеобразовательная школа №4» г. Краснослободска (далее – МОУ СОШ №4 г. Краснослободска) осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.4. Настоящее Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №4» г. Краснослободска составлено в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; (далее – Положение) призвано обеспечить соблюдение конституционного права граждан на обращение в Учреждении с предложениями, заявлениями, жалобами как устно, так и письменно, как индивидуально, так и коллективно, либо по телефонной связи и электронной почте информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» slobschool4@mail.ru, сайт slobschool4.ucoz.ru.

1.3. Основные понятия, используемые в настоящем Положении:

обращение граждан (далее – обращение) – направленные в учреждение или должностному лицу письменные предложения, заявления или жалоба, а также устное обращение;

предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности МОУ СОШ №4 г. Краснослободска;

заявление – просьба гражданина, либо сообщение о нарушении закона «Об образовании», недостатки в работе МОУ СОШ №4 г. Краснослободска или должностных лиц;

жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов.

2. Порядок приема обращений граждан.

2.1. Прием обращений граждан к руководителю МОУ СОШ №4 г. Краснослободска осуществляет делопроизводитель согласно должностной инструкцией, регистрирует письменные обращения, устные обращения и направляет для решения к работникам учреждения, в компетенции которых находятся решения данных обращений.

2.2. Все обращения в письменной или устной форме, поступающие в МОУ СОШ №4 г. Краснослободска регистрируются в специальном журнале, установленной формы в день их поступления.

На письменном обращении в правой части нижнего поля первого листа проставляется регистрационный штамп, в котором указывается регистрационный номер и дата поступления обращения. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации. Началом срока рассмотрения обращения считается день регистрации, окончанием срока – дата направления письменного (устного) ответа лицу, подавшему обращение.

2.3. Директор и ответственные работники учреждения обязаны организовать работу по рассмотрению обращений граждан.

2.4. Предложения, заявления и жалобы граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие действующему законодательству.

3. Требования к письменному обращению, регистрации и срокам рассмотрения.

3.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование общеобразовательного учреждения, фамилию, имя, отчество должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись, дату.

3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.3. Обращение, поступившее в МОУ СОШ №4 г. Краснослободека по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

3.4. Письменные обращения, в которых не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, не рассматриваются.

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

3.6. Директор МОУ СОШ №4 г. Краснослободека организует работу по рассмотрению обращений граждан, обеспечивает необходимые условия для быстрого и эффективного рассмотрения обращений граждан.

3.7. В случае если вопросы, факты, изложенные в письменном обращении, касаются работы общеобразовательного учреждения и требуют комиссионного рассмотрения, то приказом директора Учреждения создается комиссия по рассмотрению письменного обращения (жалобы, предложений, заявления) граждан.

3.8. Председатель комиссии организует работу комиссии по проверке соответствия содержания письменного обращения действительным фактам. Председатель комиссии организует сбор информации, документов, объяснительных с лиц, имеющих отношение к совершению нарушений прав и законных интересов гражданина, готовит заключение по итогам работы комиссии и предоставляет его директору учреждения.

3.9. Решения по результатам рассмотрения обращений и жалоб доводятся до граждан (обратившихся с жалобой и лиц, в отношении которых проводилась проверка по факту нарушения).

3.10. Ответ на письменное обращение подписывается директором учреждения или лицом его заменяющим.

3.11. Ответ на письменное обращение, в том числе поступившее и по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному гражданином.

4. Личный прием граждан и порядок рассмотрения устных обращений.

4.1. Устные обращения граждан к руководителю учреждения поступают от граждан во время личной встречи и по телефону.

4.2. При поступлении обращений по телефону гражданам объясняется порядок рассмотрения обращений граждан.

4.3. Содержание устного обращения граждан регистрируется в специальном журнале лицом ответственным за регистрацию обращений. Журнал ведется в установленном порядке (см. п.2.2.).

4.4. В случае если изложенные в устном обращении при личном приеме факты, обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема.

4.5. В случае если обращение было по телефону и факты, изложенные в обращении, не требуют дополнительной проверки, то ответ может быть дан сразу.

Если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник учреждения, к которому адресовано обращение, может предложить ему ответ по телефону через определенный промежуток времени.

4.6. На устные обращения ответ, как правило, дается в устной форме. По желанию гражданина ответ может быть дан в письменной форме.

4.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

5. Анализ и обобщение работы с обращениями граждан.

5.1. Работа с обращениями граждан подлежит обязательному анализу (два раза в год – январь, июнь).

5.2. Материалы для анализа и обобщения подготавливают специалисты МОУ СОШ №4 г. Краснослободска, ответственные за работу с обращениями граждан и оформляют их в виде отчетов и представляют их ответственному должностному лицу, составляющему итоговую аналитическую справку работы учреждения с обращениями граждан за отчетный период, и представляют директору.

При анализе внимание уделяется общему количеству и характеру рассмотренных обращений, причинам поступления обоснованных обращений и т.п.

5.3. Результаты анализа работы с обращениями граждан рассматриваются на совещаниях при директоре учреждения и на итоговом педагогическом совете.

6. Ответственность за нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан.

6.1. Обращения, поступившие в МОУ СОШ №4 г. Краснослободска, подлежат обязательному рассмотрению.

6.2. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо необоснованного решения, а также другие нарушения установленного порядка рассмотрения обращений граждан влекут за собой ответственность виновных должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.3. Действия (или бездействия) должностных лиц по рассмотрению и разрешению вопросов, поставленных в обращениях граждан, в случаях, предусмотренных действующим законодательством, могут быть обжалованы в судебном порядке.