

Рассмотрено
на Совете МОУ СШ № 20
протокол от 09.01.2025г. № 1

Утверждено и введено в действие
приказом МОУ СШ № 20
от 09.01.2025 года № 5-ОД
Директор МОУ СШ № 20
Д.А. Загуменнов

Положение № 27

о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном общеобразовательном учреждении «Средняя школа с углубленным изучением отдельных предметов № 20 Краснооктябрьского района Волгограда»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном общеобразовательном учреждении «Средняя школа с углубленным изучением отдельных предметов № 20 Краснооктябрьского района Волгограда» (далее - Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и ст. 32 Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).

1.2. Положение определяет организацию работы с письменными и устными обращениями граждан в муниципальном общеобразовательном учреждении «Средняя школа с углубленным изучением отдельных предметов № 20 Краснооктябрьского района Волгограда» (далее Школа) и обеспечивает необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

1.3. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.

1.4. Основные понятия, применяемые в настоящем Положении.

В настоящем Положении применяются следующие основные понятия:

Обращения граждан — индивидуальные или коллективные предложения, заявления, жалобы, изложенные в письменной или устной форме, поступившие в порядке, установленном настоящим Положением.

Предложения — обращения граждан, в которых содержатся конкретные меры, направленные на улучшение организации и деятельности Школы, на совершенствование и решения вопросов социально-экономического развития Школы.

Заявления — обращения граждан, в которых содержатся просьбы о разъяснении порядка реализации принадлежащих им прав и свобод, закрепленных в Конституции Российской Федерации, федеральных законах, и других правовых актах, об оказании содействия в реализации этих прав и свобод.

Жалобы - просьбы граждан о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

2. УСТНЫЕ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

2.1. Устные обращения граждан поступают в Школу во время личного приема граждан директором либо его заместителями в соответствии с их компетенцией. Личный прием граждан директор либо его заместители проводится в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы.

2.2. Устные обращения граждан рассматриваются в случае, если содержащиеся в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки.

2.3. Устные обращения граждан должны содержать следующие сведения:

- изложение существа предложения, заявления или жалобы;
- фамилию, имя, отчество обратившегося гражданина, почтовый адрес, по которому может быть направлена копия решения, принятого по итогам рассмотрения предложения, заявления

- или жалобы гражданина.

2 4. Устные обращения граждан и лиц без гражданства, не отвечающие требованиям, предусмотренным в пункте 2.3. настоящего Положения, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

3. ПИСЬМЕННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

3.1. Письменные обращения граждан поступают в Школу на бумажном носителе.

3.2. Письменные обращения граждан должны содержать следующие сведения:

- наименование и адрес образовательного учреждения, либо фамилию, имя и отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- изложение существа предложения, заявления или жалобы;
- фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- дату составления обращения и личную подпись гражданина.

3.3. Письменные обращения граждан, не отвечающие требованиям, предусмотренными в пункте 3.2. настоящего Положения, в соответствии с федеральным законодательством признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

4. ОБРАЩЕНИЯ С ПОМОЩЬЮ ЭЛЕКТРОННЫХ СРЕДСТВ СВЯЗИ

4.1. Гражданин имеет право обратиться к администрации МОУ СШ № 20 с помощью электронных средств связи.

4.2. Электронными средствами связи может выступать:

- официальная почта МОУ СШ № 20: school20@volgadmin.ru,
- канал обратной связи официального сайта МОУ СШ № 20: <https://school20vlg.oshkole.ru/contacts.html#feedbackform>.
- платформа обратной связи портала «Госуслуги».

4.3. Обращения граждан с помощью электронных средств связи должны содержать следующие сведения:

- наименование и адрес образовательного учреждения, либо фамилию, имя и отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- изложение существа предложения, заявления или жалобы;
- фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- дату составления обращения и личную подпись гражданина.

4.4. Письменные обращения граждан, не отвечающие требованиям, предусмотренными в пункте 4.3. настоящего Положения, в соответствии с федеральным законодательством признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

5. РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

5.1. Все устные и письменные (независимо от способа доставки) обращения граждан подлежат обязательной регистрации в день их поступления.

5.2. Обращения граждан регистрируются в журнале регистрации обращений граждан, в которых указываются сведения, предусмотренные в пунктах 2.3. и 3.2. настоящего Положения, а также дата поступления и номер обращения гражданина.

После принятия Школой решений по итогам рассмотрения обращений граждан в журнал регистрации обращений граждан вносятся сведения о результатах рассмотрения этих обращений и направлении обратившимся гражданам копий решений, принятых по итогам рассмотрения их обращений. После исполнения решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан, в журнал регистрации обращений граждан вносятся сведения о принятых мерах по исполнению этих решений.

5.3. Журнал регистрации обращений граждан ведётся на бумажном носителе, хранится у секретаря учебной части.

6. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

6.1. Заявления и жалобы граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения в Школу, а не требующие дополнительного изучения и проверки — безотлагательно, но не позднее пятнадцати дней со дня поступления их в Школу.

Предложения граждан рассматриваются в срок до 30 дней со дня поступления.

6.2. В случаях, если для рассмотрения заявления или жалобы гражданина требуется проведение проверки либо осуществление сбора-сведений, необходимых для рассмотрения заявления или жалобы гражданина, сроки рассмотрения заявления или жалобы гражданина могут быть в порядке исключения продлены директором школы или заместителем директора, но не более чем на 30 дней с сообщением об этом гражданину, подавшему заявление или жалобу.

7. ОСТАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН БЕЗ РАССМОТРЕНИЯ

7.1. Школа вправе оставить обращение граждан без рассмотрения в следующих случаях:

- в случае подачи анонимного обращения;
- в случае подачи обращения, существо которого противоречит законодательству;
- в случае обращения, содержащего выражения, оскорбляющие честь и достоинство человека;
- в случае если у Школы имеется информация о том, что обращение подано лицом, которое признано недееспособным на основании решения суда, вступившего в законную силу.

8. ПРОВЕДЕНИЕ ПРОВЕРОК В ХОДЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН ЛИБО ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ СБОРА СВЕДЕНИЙ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

8.1. В целях объективного и полного рассмотрения обращений граждан могут проводиться проверки фактов и обстоятельств, содержащихся в обращениях граждан, либо осуществляться сбор сведений, необходимых для рассмотрения обращений граждан.

9. РЕШЕНИЯ, ПРИНИМАЕМЫЕ ПО ИТОГАМ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

9.1. По итогам рассмотрения обращений граждан может быть принято одно из следующих решений:

- решение о полном или частичном удовлетворении обращения;
- решение об отказе в удовлетворении обращения.

9.2. В решении, принимаемом по итогам рассмотрения обращений граждан, должна содержаться ссылка на нормативный правовой акт, в соответствии с которым принято это решение.

9.3. Копия решения, принятого по итогам рассмотрения обращений граждан, направляется гражданам, обратившимся с предложением, заявлением или жалобой, в течение пяти дней со дня принятия такого решения, но не позднее чем в день истечения срока рассмотрения этого предложения, заявления или жалобы.

9.4. Копия решения, принятого, по итогам рассмотрения предложения, заявления, жалобы гражданина, прилагается к письменному ответу должностного лица по существу соответствующего предложения, заявления, жалобы.

10. ИСПОЛНЕНИЕ РЕШЕНИЙ, ПРИНЯТЫХ ПО ИТОГАМ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

10.1. Исполнение решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан, осуществляется соответствующими должностными лицами.

10.2. Сообщение гражданину, подавшему обращение, о предполагаемых мерах по исполнению решения, принятого по итогам рассмотрения этого обращения, не может считаться исполнением соответствующего решения.

10.3. В случае, если жалобы граждан удовлетворены полностью либо частично, принявшие решение по итогам рассмотрения этих жалоб должностные лица принимают необходимые меры по восстановлению нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан, в том числе приносят извинения в письменной форме.