

Положение принято
Управляющим Советом школы
протокол от 21.04.2014 № 08

Положение утверждено и введено в
действие приказом от 21.04.2014 № 53

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
В МКОУ «Войсковорская ООШ»**

Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59 – ФЗ от 02 мая 2006 года в ред. Федеральных законов от 29.06.2010 № 126-ФЗ, от 27.07.2010 № 227-ФЗ, от 07.05.2013 № 80-ФЗ, от 02.07.2013 № 182-ФЗ, с изм., внесенными Постановлением Конституционного Суда РФ от 18.07.2012 № 19-П

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1. Настоящим Положением устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в администрацию МКОУ «Войсковорская ООШ»
2. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в пределах компетенции образовательной организации (далее Учреждения), и обеспечивает необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращение.
3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в администрацию школы или конкретным должностным лицам.
4. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.
5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.
 - 1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа письменные предложения, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.
 - 2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативно-правовой базы, развитию общественных отношений, улучшению деятельности Учреждения;
 - 3) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав на получение образования, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности и должностных лиц;
 - 4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
 - 5) должностное лицо - лицо, осуществляющее функции управления Учреждением: директор, заместители директора, - или лица, на которых возложены функции временного управления отдельными подразделениями.
6. Действие данного Положения не распространяются на беседы администрации школы с родителями (законными представителями), представителями

общественных организаций, юридических лиц, инициированные представителями учреждения.

7. Гражданину гарантируется безопасность в связи с его обращением в соответствии со ст. 6 № 59-ФЗ,
8. Гражданину гарантируется соблюдение прав в соответствии со ст 5 № 59-ФЗ.

2. ПРИЕМ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

2.1. Обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются представителем администрации и регистрируются в журнале учета обращений граждан по мере их поступления, но не позднее трех дней. К рассмотрению принимаются обращения, соответствующие требованиям ст. 7 № 59-ФЗ.

2.2. Документы, поступившие в электронном виде, снимаются с почты в копированном виде и регистрируются в журнале аналогично п.2.1.

2.3. Письма, присланные не по адресу, возвращаются на почту невскрываемыми или, по возможности, направляются адресату.

2.4. Если письмо переслано, то в журнале указывается: откуда оно поступило, проставляются:

- исходящее номер и дата
- регистрационный номер
- территория
- краткое содержание письма
- отметка о форме и сроке исполнения

2.5. При повторном обращении граждан документу присваивается очередной регистрационный номер.

Повторным считается обращение, поступившее 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. Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя.

2.6. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам. Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то каждое письмо регистрируется самостоятельно.

2.7. Если подпись заявителя неразборчива, в журнале регистрации делается пометка «ропись неразборчива». Решение об исполнении такого обращения принимается директором школы

2.8. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.9. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.10. Администрация школы или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

3. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

3.1. Директор школы знакомится с содержанием писем и пишет на них резолюцию, либо указывает конкретное лицо, которому передается письмо для рассмотрения и подготовки ответа. Особое внимание уделяется обращениям о неудовлетворительном рассмотрении предыдущих заявлений.

3.2. Обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу, в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

3.3. В исключительных случаях, руководитель учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3.4. Непосредственное исполнение поручений по обращениям граждан осуществляется педагогическими работниками или другими сотрудниками Учреждения.

3.5. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется

3.6. Назначенные для исполнения поручения лица при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб обязаны:

- объективно, всесторонне и своевременно рассмотреть обращение, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- соблюдать права гражданина при рассмотрении обращения, закрепленные ст. 5 № 59-ФЗ;

- принять меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав и свобод, законных интересов гражданина;

- дать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в форме письма или электронного документа;

- уведомить гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с его компетенцией.

3.7. Ответ на обращение подписывается директором школы и отправляется по почте, вручается заявителю лично под подпись или направляется на адрес электронной почты заявителя.

4. РАССМОТРЕНИЕ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

4.1. 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.

4.2. Учреждение или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.4. В случае, 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, руководитель учреждения вправе принять решение о безосновательности

очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.5. В других случаях при рассмотрении обращений учреждение руководствуется ст. 11 № 59-ФЗ.

5. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

5.2. Личный прием граждан в учреждении проводится директором школы и его заместителями, в отдельных случаях, уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем размещения информации на информационных стендах и/или на официальном сайте учреждения.

5.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.3. Содержание устного обращения заносится в карточку и/или журнал 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. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

5.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

Директор школы в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.