

Согласовано:
на заседании Управляющего совета
МКОУ СОШ № 9
Протокол № 3 от «02» февраля 2021г.

Утверждено:
Директор
МКОУ СОШ № 9
А.Н.Шиянова
Приказ №26-од от «03» февраля 2021г.



Положение
о порядке рассмотрения обращения граждан в муниципальное казенное
общеобразовательное учреждение
«Средняя общеобразовательная школа № 9»
Левокумского муниципального округа Ставропольского края

1. Общие положения

1.1 Настоящее положение о порядке рассмотрения обращения граждан разработано в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Уставом МКОУ СОШ № 9

1.2. Предметом регулирования настоящего порядка является организация обеспечения своевременного рассмотрения обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направления ответов в установленный законодательством РФ срок;

1.3. Положения настоящего порядка распространяются на все обращения граждан, поступившие в организацию от получателей образовательных услуг (устные и письменные обращения, по телефону, по электронной почте, в интернет-приемной размещенной на официальном сайте МКОУ СОШ № 9).

1.4. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений, жалоб.

- Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности МКОУ СОШ № 9
- Заявление – обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан
- Жалоба – обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями (бездействиями) или решениями администрации, педагогических или иных работников МКОУ СОШ № 9

Повторными считаются 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.

Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

1.5. Рассмотрению подлежат обращения, в которых гражданин в обязательном порядке указывает наименование органа, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, ставит личную подпись и дату.

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

2. Требования к письменному обращению

2.1. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления, предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

2.2. Письменное обращение гражданина должно содержать наименование школы, фамилию, имя, отчество должностного лица либо его должность, фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому нужно направить ответ, уведомление о переадресации обращения, дату и личную подпись.

В случае необходимости (чтобы подтвердить свои доводы) гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.3. В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин должен указать: свои фамилию, имя, отчество; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; дату и личную подпись. К обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме. Также он может их направить эти документы или их копии в письменной форме по почте.

2.4. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового или электронного) по которому следует направить ответ.

2.5. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 2.1. - 2.3. настоящего Положения, признаются анонимным и рассмотрению не подлежат.

3. Информирование граждан о рассмотрении обращений

3.1. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично в школу;
- по телефону;
- по электронной почте;
- через интернет-приемную.

3.2. Сведения о месте нахождения школы, почтовом адресе, телефонных номерах и адресе электронной почты school9.07@mail.ru для направления обращений размещены на официальном сайте школы в сети Интернет – <http://school911.ucoz.ru/>, Почтовый адрес: 357973, Российская Федерация, Ставропольский край, Левокумский район, село Урожайное, улица Речная, 2

4. Порядок рассмотрения письменных (электронных) обращений

4.1. Письменное (электронное) обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Школу.

4.2. После изучения обращения, проверки личных данных заявителя, обращение регистрируется секретарем Школы, а также оформляется в Журнале обращений граждан (Приложение 1).

4.3. Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений граждан осуществляется руководителем Школы, который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения.

4.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию школы, 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.

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

4.6. Обращение, поступившее в МКОУ СОШ № 9 в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

4.7. Срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях он может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения гражданин уведомляется официально.

4.8. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно и должно быть завершено не позднее, чем в пятнадцатидневный срок.

4.9. Исполнитель, назначенный руководителем, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки руководителю на утверждение.

4.10. Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.

4.11. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса в силу каких-либо причин дать нельзя, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.

4.12. Обращение должно быть рассмотрено с учетом всех нюансов, а факты и доводы, изложенные в нем, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности.

4.13. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, с разъяснением всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано – содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

4.14. При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

5. Организация личного приема граждан. Порядок рассмотрения устных обращений

5.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции Школы, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

5.2. Прием граждан осуществляется руководителем школы. При необходимости руководитель может для решения вопроса пригласить своих заместителей, педагогов или других работников школы.

5.3. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд и официальный сайт Школы.

5.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

5.5. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его или обучающихся нарушенных прав, свобод и законных интересов.

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

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

5.8. Устные обращения оформляются секретарем Школы в Журнале учета устных обращений граждан при проведении личного приема (Приложение 2).

5.9. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение 3). 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 приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.10. Устные обращения могут поступать при проведении приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны и установлены. На устные обращения, как правило, дается ответ в устной форме.

5.11. Прием устных обращений по контактным телефонам МКОУ СОШ № 9 ведется администрацией школы.

5.12. Устные обращения:

- требующие оперативного вмешательства или оказания помощи в сложившейся ситуации доводятся до директора школы или уполномоченного лица для принятия решения и осуществления контроля за ее разрешением;
- содержащие критические замечания в адрес школы, сотрудников школы или по улучшению их деятельности доводятся до директора школы или уполномоченного лица.

5.13. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник школы, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

6. Права граждан и обязанности должностных лиц школы при рассмотрении обращений

6.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в школе имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

6.2. Должностные лица школы обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

6.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам школы при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

6.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в школе являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения.

7. Порядок рассмотрения отдельных видов обращений

7.1. 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.

7.2. Образовательная организация 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.

7.3. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7.4. 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, директор школы либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

7.5. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в образовательную организацию.

8. Результаты рассмотрения обращений граждан

8.1. Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

8.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

9. Контроль и ответственность за нарушение Положения о порядке рассмотрения обращения граждан

9.1. Контроль за полнотой и качеством работы по рассмотрению обращений граждан включает в себя выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, контроль за соблюдением последовательности действий и принятием решений осуществляется директором.

9.2. Директор общеобразовательной организации несет дисциплинарную ответственность за правильность определения исполнителя по рассмотрению обращения, наличие оснований для принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращении переписки, соблюдение сроков рассмотрения обращения, содержание подписываемого ответа.

9.3. Исполнители несут дисциплинарную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

Журнал учета письменных обращений граждан

| № п\п | Дата поступления обращения | Ф.И.О. гражданина, родителя (законного представителя) | Адрес места жительства гражданина, родителя (законного представителя) | Вид обращения (заявление, предложение, жалоба) | Краткое содержание обращения | Должность, Ф.И.О. исполнителя | информация об исполнении (принятое решение) Дата и № ответа на обращение |
|-------|----------------------------|---|---|--|------------------------------|-------------------------------|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

Журнал учета устных обращений граждан при проведении личного приема (по телефону)

| Регистрац. номер | Дата | ФИО посетителя | Тема обращения | Кто принял обращение, кому доложено | Указания руководителя | Отметка об исполнении Дата исполнения |
|------------------|------|----------------|----------------|-------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

**КАРТОЧКА
личного приема гражданина**

Сведения о заявителе:

_____ (фамилия, имя, отчество гражданина)

_____ (почтовый адрес места жительства гражданина)

Прием осуществлял:

_____ (должность, фамилия, инициалы)

Краткое содержание устного обращения гражданина:

Результаты устного приема:

Дано устное разъяснение:

Принято письменное обращение для передачи на рассмотрение в:

(должность лица, производившего
личный прием)

(подпись)

(фамилия и инициалы)

дата приема: « _____ » _____ 20 _____

регистрационный № _____