

Директор школы



Утверждаю:

И.А.Горбачев

Приказ № 47 от 18.02.2018.

**Положение
о рассмотрении обращений граждан
Муниципального автономного
общеобразовательного учреждения
средней общеобразовательной школы имени Героя
Советского Союза В.С. Куркова п. Бытошь
Дятьковского района Брянской области**

1. Общие положения.

1.1. Положение о рассмотрении обращений граждан в муниципальном автономном общеобразовательном учреждении средняя общеобразовательная школа имени Героя Советского Союза В.С. Куркова п. Бытошь Дятьковского района Брянской области (далее Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами от 29 декабря 2012 года № 273 -ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», от 2 мая 2006 года № 59 -ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».

1.2. Основные термины, используемые в настоящем Положении:

- обращение - направленное в муниципальную образовательную организацию (далее по тексту - МАОУ) письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности образовательного учреждения;
- заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе МАОУ;
- жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.3. В образовательном учреждении рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении учреждения в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, Уставом школы.

1.5. Делопроизводство по обращениям граждан в МАОУ ведется отдельно от других видов документов и хранится у директора.

Материалы, относящиеся к работе с обращениями граждан, в том числе и по приёму граждан руководителем, хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

1.6. Все работники учреждения, работающие с обращениями граждан, несут ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением.

Не допускается разглашение сведений, касающихся личной жизни гражданина, без его согласия.

Персональная ответственность работников МАОУ закрепляется в их должностных инструкциях.

2. Приём и первичная обработка письменных обращений граждан, а также обращений поступивших по телефону, электронной почте и факсимильной связи.

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

2.2. Письменные обращения граждан могут поступать как по почте, так и непосредственно от самих граждан.

2.3. Обращения от граждан, которые поступают по телефону и электронной почте, переводятся на бумажный носитель и далее рассматриваются как письменные обращения.

2.4. После первичной обработки все поступившие обращения и документы, связанные с их рассмотрением, передаются на подпись руководителю, который определяет порядок рассмотрения обращения граждан и при необходимости отражает его в резолюциях.

2.5. Приём письменных обращений непосредственно от граждан, как правило, производится руководителем МАОУ в своём кабинете.

2.6. Гражданин в своём письменном обращении в обязательном порядке должен указать:

- наименование МАОУ, либо фамилию, имя, отчество, должность руководителя, к которому обращается гражданин;
- свою фамилию, имя, отчество;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения;
- изложить суть предложения, заявления или жалобы;
- поставить личную подпись и дату.

Дополнительно, по желанию заявителя, указывается его контактный телефон. В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы в подлинниках или копиях.

3. Регистрация поступивших обращений.

3.1. Все обращения, поступившие лично от граждан, с приёма граждан или пересланные другим адресатом подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

3.2. Регистрацию устных и письменных, поступивших по телефону, электронной почте, факсимильной связи обращений граждан, а также учёт работы по их рассмотрению ведет руководитель МАОУ (на период его отсутствия – заместитель) или лицо, назначенное приказом руководителя, которые заносят необходимую информацию в журнал регистрации обращений граждан и учёта работы с обращениями (далее специальный журнал) (Приложение №1)

4. Направление обращения на рассмотрение исполнителю.

4.1. После регистрации обращение при необходимости передается руководителем на рассмотрение исполнителю, согласно резолюции.

4.2. В случае если вопрос, поставленный в письменном обращении, не находится в компетенции образовательного учреждения, то обращение гражданина в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган или организацию, компетентные решать данный вопрос с обязательным письменным уведомлением заявителя.

Если такой вопрос был поставлен в обращении, поступившем по информационным системам общего пользования (Интернет, телефонные сети, факсимильная связь), то гражданину таким же образом должно быть разъяснено, куда ему нужно обратиться.

5. Сроки рассмотрения обращений, осуществление контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан.

5.1. Поступившие в МАОУ обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

5.2. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки о ходе рассмотрения обращений принимаются в рабочие дни по телефону 84833349281.

При получении запроса по телефону руководитель (лицо, исполняющее его обязанности):

- выслушивает гражданина и уточняет, при необходимости, суть вопроса;
- вежливо, корректно, лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;

-к назначенному сроку подготавливает ответ.

5.3. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

5.4. Ответы на обращения граждан в окончательном варианте оформляются на бланке МАОУ.

5.5. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

5.6. Руководитель отправляет ответ гражданину после его регистрации в специальном журнале по почте или по информационным сетям общего назначения (в зависимости от просьбы гражданина).

5.9. Текущий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращения граждан осуществляет руководитель МАОУ.

6. Организация приема граждан.

6.1. Прием граждан руководителем МАОУ осуществляется в приемные дни и часы в установленном месте (как правило, в кабинете руководителя) в соответствии с графиком, который разрабатывается и утверждается директором школы.

Информация о месте и времени приема граждан размещается на информационном стенде, в ином, доступном для всеобщего обозрения месте МАОУ, а также на официальном сайте учреждения в сети Интернет.

6.2. Предварительная запись на прием к руководителю (муниципального автономного общеобразовательного учреждения средняя общеобразовательная школа имени Героя Советского Союза В.С. Куркова п. Бытошь Дятьковского района Брянской области производится по телефону (84833349281).

При приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.3. Руководитель МАОУ записывает в специальном журнале дату приема, фамилию, имя, отчество, адрес места жительства, краткое содержание устного обращения гражданина.

6.4. В случае если обстоятельства, изложенные в устном обращении, требуют дополнительной проверки, руководитель может предложить гражданину

изложить своё обращение в письменной форме, которое подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

6.5. Во время приёма, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан руководителем МАОУ устно в ходе приема, о чем делается запись в специальном журнале.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

6.6. По окончании приёма, проводивший его руководитель МАОУ, доводит до сведения гражданина своё решение, которое записывает в специальный журнал, и информирует гражданина о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, откуда поступит ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено обращение по существу.

Приложение №1: Форма специального журнала.

