

Рассмотрено на общем
собрании трудового
коллектива

Протокол №3 от
26.12.2017

Рассмотрено на
заседании
Управляющего Совета

Протокол № 3 от 25.12
2017

Рассмотрено на
заседании
Попечительского
совета

Протокол №3 от
25.12.2017

Утверждено Приказом
МБОУ «Гатчинская
СОШ № 9 с углублённым
изучением отдельных
предметов»

№ 281\1 от 26.12.2017

Положение о порядке работы с обращениями граждан

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок и сроки рассмотрения обращений граждан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Гатчинской средней общеобразовательной школы № 9 с углубленным изучением отдельных предметов» (далее – Школа)

1.2. Основные термины, используемые в Положении:

1.2.1. Под обращениями граждан в настоящем Положении понимаются изложенные в устной или письменной форме предложения, заявления, жалобы граждан, в том числе коллективные, направленные в образовательное учреждение или его должностным лицам.

1.2.2. В Положении используются следующие основные термины:
обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в образовательную организацию или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в образовательную организацию;
предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов деятельности образовательной организации, развитию общественных отношений, улучшению социально- экономической и иных сфер деятельности;
заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;
жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
коллективные обращения - обращения двух или более граждан, в том числе принятые в ходе собраний;
анонимные обращения - обращения, не содержащие сведений о личности обратившихся граждан, а именно (и/или): фамилии, имени, отчества, данных о месте жительства, работы или учебы.

1.3. Право граждан на обращения

1.3.1. Граждане вправе лично или через своих представителей, уполномоченных в установленном законом порядке, обращаться в образовательное учреждение.

1.3.2. Обращения граждан, поступившие в образовательное учреждение из редакций газет, журналов, телевидения, радио и других средств массовой информации, по линии прямой телефонной связи, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

1.3.3. Образовательное учреждение обязано размещать в доступных местах постоянную информацию о днях и часах приема, а также в доступной форме информировать граждан о должностных лицах, рассматривающих обращения граждан, об их компетенции и порядке работы с обращениями граждан.

1.4. Порядок приема обращений граждан

1.4.1. Работу по приему, регистрации, контролю по своевременному и эффективному рассмотрению обращений граждан в образовательное учреждение, личного приема граждан должностными лицами, правомочными принимать решения по существу обращений граждан организует руководитель образовательного учреждения.

1.4.2. Все обращения, поступающие в образовательное учреждение, регистрируются в день их поступления.

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

2. Рассмотрение обращений граждан

2.1. Обязанность должностных лиц образовательного учреждения рассматривать обращения граждан

2.1.1. Сотрудники образовательного учреждения, в компетенцию которых входит рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, обязаны своевременно и по существу рассматривать обращения и принимать по ним решения в порядке, установленном действующим законодательством.

2.1.2. Сотрудники образовательного учреждения: руководитель образовательного учреждения, заместители руководителя при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- внимательно разобраться по существу поставленных в обращении вопросов в пределах своей компетенции для объективного разрешения вопроса;

- обеспечивать своевременное и правильное рассмотрение поступивших от граждан обращений;
- систематически контролировать состояние дел по рассмотрению обращений граждан, принимать меры к устранению причин, вызывающих повторные обращения граждан;
- сообщать гражданам о решениях, принятых по обращениям;
- при рассмотрении обращения не допускать разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

3. Подведомственность дел об обращениях граждан

3.1. Обращения граждан рассматриваются сотрудниками образовательного учреждения в соответствии со своей компетенцией.

3.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного образовательного учреждения или должностного лица, направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.3. Не допускается направление для рассмотрения по существу жалоб тем органам и должностным лицам, действия (бездействие) и решения которых обжалуются.

4. Устные обращения граждан

4.1. Устные обращения граждан рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в обращении факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, а личности обратившихся известны или установлены путем предъявления документов, удостоверяющих личность.

4.2. На устные обращения граждан, как правило, дается ответ в устной форме, и они не подлежат регистрации.

4.3. Устные обращения граждан, поступившие в адрес сотрудника образовательного учреждения на личном приеме, прямой телефонной линии, в других средствах массовой информации, рассмотрение которых требует дополнительной проверки, подлежат обязательной регистрации.

5. Письменные обращения граждан

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование образовательного учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество

соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации.

5.3. Не рассматриваются обращения, содержащие нецензурные выражения.

5.4. Не рассматриваются обращения граждан, содержащие нечитаемый текст. В этом случае, если возможно установить адрес обратившегося лица, ему в отправляется уведомление о невозможности рассмотрения нечитаемого текста обращения.

5.5. Письменные обращения граждан, а также обращения, зафиксированные на магнитносносителях и лазерных дисках, адресованные в образовательное учреждение или сотрудникам через средства массовой информации, в случае передачи их по назначению регистрируются и рассматриваются в соответствии с требованиями настоящего Положения.

5.6. Полномочия представителя, выступающего с обращением от имени гражданина, оформляются в соответствии с гражданским законодательством.

5.7. При направлении электронного обращения гражданин в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если необходим ответ в письменной форме.

5.8. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

6. Анонимные обращения граждан

6.1. Анонимные обращения граждан, поступившие в образовательное учреждение и сотрудникам, уполномоченным принимать решения по обращениям граждан, не рассматриваются и направляются в архив.

6.2. Анонимные обращения, содержащие угрозы физической расправы, причинения имущественного ущерба и иные угрозы, а также признания в совершенных преступных деяниях или сообщения о возможных преступных посягательствах, безотлагательно направляются в правоохранительные органы для принятия соответствующих мер.

7. Личный прием граждан

7.1. Личный прием граждан в образовательном учреждении осуществляется руководителем образовательного учреждения или уполномоченным на то лицом. Перечень должностных лиц, обязанных вести личный прием, определяется руководителем образовательного учреждения. Информация о месте приема, а также об установленных для приема и часах доводится до сведения граждан.

7.2. Личный прием граждан должен проводиться в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы.

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

7.4. Должностные лица, ведущие прием граждан, для обеспечения принятия квалифицированных решений по поставленным гражданами вопросам, могут привлекать к их рассмотрению сотрудников образовательного учреждения. Сотрудники образовательного учреждения, ведущие прием граждан, руководствуясь действующими законодательством, нормативными правовыми актами в пределах своей компетенции, вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;
- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;
- принять письменное заявление, если поставленные гражданином вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок ее рассмотрения.

7.5. Если решение вопросов, поставленных гражданином в ходе приема, не входит в компетенцию сотрудника, ведущего прием, гражданину разъясняется, в какой орган (учреждение) ему следует обратиться и, по возможности, ему оказывается необходимое содействие.

7.8. Сотрудники образовательного учреждения несут личную ответственность за организацию приема граждан и рассмотрение их обращений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8. Подача коллективных обращений

8.1. Коллективные обращения граждан, в том числе принятые на собраниях (сходах), конференциях, митингах, подлежат рассмотрению в соответствии с настоящим Положением, регулирующим порядок рассмотрения письменных обращений.

9. Сроки рассмотрения обращений граждан

9.1. Письменное обращение, поступившее в образовательное учреждение или его должностным лицам в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

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

9.3. Течение срока, определенного периодом времени, начинается в день регистрации обращения.

10. Права граждан при рассмотрении обращений

10.1. Граждане при рассмотрении их обращений имеют право:

- знакомиться с материалами по делу об обращении;
- представлять дополнительные материалы или ходатайствовать об их истребовании должностным лицом, рассматривающим обращение;
- требовать получения в установленный срок письменного ответа о результатах рассмотрения обращения;
- обжаловать принятое решение;
- осуществлять иные права в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10.2. Граждане, обратившиеся с коллективными обращениями, реализуют права, определенные пунктом 1.3 настоящего Положения, через своих представителей.

11. Права должностных лиц, по рассмотрению обращений граждан

11.1 Должностные лица при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции вправе:

- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;
- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан и иных юридических и физических лиц;
- создавать комиссии по проверке изложенных фактов с выездом на место;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан.

12. Результаты рассмотрения обращений

12.1. По результатам рассмотрения обращений граждан сотрудник образовательного учреждения принимает одно из следующих решений:

- о полном или частичном удовлетворении обращения;
- об отказе (отклонении) полностью или частично в удовлетворении обращения;
- о направлении обращения по подведомственности.

12.2. Решения по обращениям граждан должны быть мотивированными.

12.3. Руководитель образовательного учреждения, принявший решение по обращениям граждан, самостоятельно исполняет его либо поручает исполнение сотрудникам образовательного учреждения.

12.4. В случае несогласия с решением, принятым образовательным учреждением, гражданин вправе обжаловать его вышестоящему органу или должностному лицу либо в суд в установленном порядке.

12. Ответственность за нарушение установленного Порядка рассмотрения обращений граждан

12.1. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений граждан, принятие заведомо необоснованного решения, предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина, а также другие нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений граждан влекут за собой ответственность виновных должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

13. Срок действия Положения.

13.1. Срок действия Положения неограничен. При изменении нормативно-правовых документов, регулирующих деятельность образовательного учреждения, в Положение вносятся изменения в соответствии с установленным порядком.