МОБУ «Сясьстройская средняя общеобразовательная школа №1»

ПРИНЯТО

председатель Совета школы
_____ Л. М. Кривошеева
протокол № _____ от ____ 2013г.

УТВЕРЖДЕНО

директор_____С.А. Умнова

приказ № 110 – Б от 03.09. 2013 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано на основе Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Уставом МОБУ «Сясьстройская средняя общеобразовательная школа №1» (далее – Учреждение).

1.2. Данное положение регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы, органы местного самоуправления, учреждения, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан.

1.3. Установленный Федеральным законом порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в Учреждении, правила регистрации, учета и контроля, анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.

1.5. Для реализации целей Положения используются 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 Учреждения, на совершенствование и решения вопросов его социально-экономического развития .

Заявления — обращения граждан, в которых содержатся просьбы о разъяснении порядка реализации принадлежащих им прав и свобод, закрепленных в Конституции Российской Федерации, федеральных законах, Уставом Учреждения,

об оказании содействия в реализации этих прав и свобод, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов.

Жалобы - обращения граждан, в которых содержатся требования о восстановлении их прав, свобод или законных интересов, нарушенных действиями (бездействием) и (или) решениями , должностных лиц либо органов управления Учреждения, а также других граждан, в т.ч. участников образовательного процесса.

Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти, либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Учреждении.

2.Устные обращения граждан

2.1. Устные обращения граждан поступают в Учреждение во время личного приема граждан директором либо его заместителями в соответствии с их компетенцией. Личный прием граждан директором либо его заместителями проводиться в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы. Информация о времени и месте проведения личного приема граждан должна быть помещена в доступном для обозрения месте.

2.2. Устные обращения граждан рассматриваются в случае, если содержащиеся в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки. Ответ на такое обращение с согласия гражданина может быть дан в устной форме.

2.3. В отдельных случаях, устное обращение может быть рассмотрено в порядке, предусмотренном для письменных обращений.

2.4. Устные обращения граждан должны содержать следующие сведения:

1) изложение существа предложения, заявления или жалобы;

2) фамилию, имя, отчество обратившегося гражданина, почтовый адрес, по которому может быть направлена копия решения, принятого, по итогам рассмотрения предложения, заявления или жалобы гражданина.

2.5. Устные обращения граждан и лиц без гражданства, не отвечающие требованиям, предусмотренным в пункте 3.2.2 настоящего Положения, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

3. Письменные обращения граждан

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

3.2. Письменные обращения граждан должны содержать следующие сведения:

3.2.1. наименование и адрес образовательного учреждения; либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица.

3.2.2. фамилию, имя, отчество, почтовый адрес каждого из обратившихся граждан;

3.2.3. изложение существа предложения, заявления или жалобы;

3.2.4. дату составления обращения.

Письменное обращение гражданина в соответствии с федеральным законодательством должно быть им подписано.
3.3. Письменные обращения граждан, не отвечающие требованиям, предусмотренном в пункте 3.2.2 настоящего Положения, в соответствии с федеральным законодательством признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

4.Регистрация обращений граждан

4.1.Все устные и письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в день их поступления.
4.2. Обращения граждан регистрируются в журнале регистрации обращений граждан, в которых указываются сведения, предусмотренные в пунктах 3.2.1, 3.2.2, 3.2.3 настоящего Положения, а также дата поступления обращения гражданина, и номер обращения гражданина. После принятия Учреждением 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.
4.3. Журнал регистрации обращений граждан ведётся на бумажном носители , хранится у секретаря.

5. Сроки рассмотрения обращений граждан

5.1. Заявления и жалобы граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня поступления в Учреждение, а не требующие дополнительного изучения и проверки — безотлагательно, но не позднее пятнадцати дней со дня поступления в Учреждение.

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

Должностные лица Учреждения в соответствии с федеральным законом обязаны дать письменный ответ по существу обращений граждан директору Учреждения в течение 30 дней.
5.2. 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, указанные в пункте 5.1 настоящего Положения и, могут быть в порядке исключения продлены директором Учреждения или заместителем директора, но не более чем на 30 дней с сообщением об этом гражданину, подавшему заявление или жалобу, в трехдневный срок.
В случае, если предложение гражданина требует дополнительного изучения, сроки рассмотрения предложения гражданина, указанные в пункте 5.1 настоящего пункта, могут быть в порядке исключения продлены директором Учреждения или заместителем директора, но не более чем на три месяца с сообщением об этом

гражданину или лицу без гражданства, подавшему предложение, в трехдневный срок.

7. Оставление обращений граждан без рассмотрения

7.1. Учреждение вправе оставить обращения граждан без рассмотрения в следующих случаях:

1) в случае подачи анонимного обращения;

2) в случае подачи обращения, существо которого противоречит федеральному законодательству и законодательству Ленинградской области, либо обращения, содержащего выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц;

3) в случае, если у Учреждения имеется информация о том, что обращение подано лицом, которое признано недееспособным на основании решение суда, вступившего в законную силу.

7.2. В случаях, предусмотренных в пунктах 3.2.2 настоящего Положения, гражданин извещается об оставлении его обращения без рассмотрения в письменной форме в трехдневный срок со дня регистрации обращения.

8. Проведение проверок в ходе рассмотрения обращений граждан либо осуществление сбора сведений, необходимых для рассмотрения обращений граждан

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:

1) решение о полном или частичном удовлетворении обращения;

2) 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.

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.

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

10.2. В случае, если жалобы граждан удовлетворены полностью либо частично, принявшие решения 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.