Утверждаю:
Исполняющий обязанности директора МБОУ Новоселовской СОШ № 5 _____ М.В. Юдичев
приказ № 72/2 от 11.03.2016г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан в МБОУ Новоселовской СОШ № 5

1. Общие положения.

1.1. Работа с обращениями граждан в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении Новоселовской срнедней общеобразовательной школе № 5 (далее – МБОУ Новоселовская СОШ №5) осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Настоящее Положение составлено в соответствии Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; (далее – Положение) призвано обеспечить соблюдение конституционного права граждан на обращение в Учреждении с предложениями, заявлениями, жалобами как устно, так и письменно, как индивидуально, так и коллективно, либо по телефонной связи и электронной почте информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» info-eva@yandex.ru, nov-shkola.ucoz.ru.

1.3. Основные понятия, используемые в настоящем Положении:

обращение граждан (далее – обращение) – направленные в учреждение или должностному лицу письменные предложения, заявления или жалоба, а также устное обращение;

предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности МБОУ Новоселовской СОШ № 5;

заявление – просьба гражданина, либо сообщение о нарушении закона «Об образовании», недостатки в работе МБОУ Новоселовской СОШ № 5 или должностных лиц;

жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов.

2. Порядок приема обращений граждан.

2.1. Прием обращений граждан к руководителю МБОУ Новоселовской СОШ № 5 осуществляют ответственные лица, утвержденные приказом по учреждению, которые регистрирует письменные обращения, устные обращения и направляют для решения к работникам учреждения, в компетенции которых находятся решения данных обращений.

2.2. Все обращения в письменной или устной форме, поступающие в МБОУ Новоселовской СОШ № 5, регистрируются в специальном журнале, установленной формы в день их поступления.

На письменном обращении в правой части верхнего поля первого листа проставляется регистрационный штамп, в котором указывается регистрационный номер и дата поступления обращения. Началом срока рассмотрения обращения считается день регистрации, окончанием срока – дата направления письменного (устного) ответа лицу, подавшему обращение.

2.3. Директор и ответственные работники учреждения обязаны организовать работу по рассмотрению обращений граждан.

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

3. Требования к письменному обращению, регистрации и срокам рассмотрения.

3.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование общеобразовательного учреждения, фамилию, имя, отчество должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись, дату.

3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.3. Обращение, поступившее в МБОУ Новоселовскую СОШ № 5 по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленным настоящим Положением.

3.4. Письменные обращения, в которых не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, не рассматриваются.

3.5. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит рассмотрению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.6. Письменное обращение в течение трех дней с момента поступления регистрируется ответственным лицом учреждения и передается на рассмотрение руководителю или лицу его заменяющему.

3.7. Директор МБОУ Новоселовской СОШ № 5 организует работу по рассмотрению обращений граждан, обеспечивает необходимые условия для быстрого и эффективного рассмотрения обращений граждан.

3.8. В случае если вопросы, факты, изложенные в письменном обращении, касаются работы общеобразовательного учреждения и требуют комиссионного рассмотрения, то приказом директора Учреждения создается комиссия по рассмотрению письменного обращения (жалобы, предложений, заявления) граждан.

3.9. Председатель комиссии организует работу комиссии по проверке соответствия содержания письменного обращения действительным фактам. Председатель комиссии организует сбор информации, документов, объяснительных с лиц, имеющих отношение к совершению нарушений прав и законных интересов гражданина, готовит заключение по итогам работы комиссии и предоставляет его директору учреждения.

3.10. Решения по результатам рассмотрения обращений и жалоб доводятся до граждан (обратившихся с жалобой и лиц, в отношении которых проводилась проверка по факту нарушения). Граждане подписывают заключение по форме: дата, подпись, «ознакомлен», «согласен» - «не согласен».
3.11. Ответ на письменное обращение подписывается директором учреждения или лицом его заменяющим.
3.12. Ответ на письменное обращение, в том числе поступившее и по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному гражданином.
3.13. Общий срок рассмотрения обращения не может превышать 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

4. Личный прием граждан и порядок рассмотрения устных обращений.

4.1. Устные обращения граждан к руководителю учреждения поступают от граждан во время личной встречи и по телефону.
4.2. При поступлении обращений по телефону гражданам объясняется порядок рассмотрения обращений граждан.
4.3. Содержание устного обращения граждан регистрируется в специальном журнале лицом ответственным за регистрацию обращений. Журнал ведется в установленном порядке (см. п.2.2.).
4.4. В случае если изложенные в устном обращении при личном приеме факты, обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема.
4.5. В случае если обращение было по телефону и факты, изложенные в обращении, не требуют дополнительной проверки, то ответ может быть дан сразу.

Если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник учреждения, к которому адресовано обращение, может предложить ему ответ по телефону через определенный промежуток времени.
4.6. На устные обращения ответ, как правило, дается в устной форме. По желанию гражданина ответ может быть дан в письменной форме.
4.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

5. Анализ и обобщение работы с обращениями граждан.

5.1. Работа с обращениями граждан подлежит обязательному анализу (два раза в год – январь, июнь).
5.2. Решения и результаты работы с обращениями граждан оформляются в виде актов, аналитических справок и управленческих решений.
5.2. Материалы для анализа и обобщения подготавливают специалисты МБОУ Новоселовской СОШ № 5, ответственные за работу с обращениями граждан и оформляют их в виде отчетов и представляют их ответственному должностному лицу, составляющему итоговую аналитическую справку работы учреждения с обращениями граждан за отчетный период, и представляют директору.

При анализе внимание уделяется общему количеству и характеру рассмотренных обращений, причинам поступления обоснованных обращений и т.п.

5.3. Результаты анализа работы с обращениями граждан рассматриваются на совещаниях при директоре учреждения и на итоговом педагогическом совете.

6. Ответственность за нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан.

6.1. Обращения, поступившие в МБОУ Новоселовской СОШ № 5, подлежат обязательному рассмотрению.
6.2. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо необоснованного решения, а также другие нарушения установленного порядка рассмотрения обращений граждан влекут за собой ответственность виновных должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.
6.3. Действия (или бездействия) должностных лиц по рассмотрению и разрешению вопросов, поставленных в обращениях граждан, в случаях, предусмотренных действующим законодательством, могут быть обжалованы в судебном порядке.

7. Координация и контроль за рассмотрением обращений.

7.1. Координация и контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется непосредственно директором учреждения.