

Учено мнение:
Выборного профсоюзного органа
Протокол № 4 заседания выборного
профсоюзного органа работников
от « 22 » сентября 2014 года
Председатель выборного
Профсоюзного органа работников
Злобина Е.Н.
« 22 » сентября 2014 года
М.П.

Утверждаю:
Директор МБОУ СОШ № 43
_____ О.В. Сеницкая
приказ № 476 от 07.10.2014 г.
М.П.

Положение о работе с обращениями граждан в МБОУ СОШ № 43

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о работе с обращениями граждан (далее - Положение) регулирует порядок рассмотрения обращений граждан в муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №43» (далее – Учреждение).

1.2. В работе с обращениями граждан администрация школы руководствуется Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» №59-ФЗ от 02.05.2006 г. (с изменениями и дополнениями); Федеральным законом от 29.12.2012 № 273 «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).

1.3. Основные задачи:

- повышение эффективности реагирования должностных лиц на коллективные и индивидуальные заявления, личные обращения граждан;
- выявление случаев нарушений и неисполнения законодательных и иных нормативно-правовых актов, принятие мер по их пресечению;
- анализ причин, лежащих в основе нарушений, принятие мер по их предупреждению;
- выявление положительных и отрицательных тенденций в работе школы и разработка на этой основе предложений для совершенствования её деятельности;
- оказание помощи гражданам, обратившимся к администрации школы, в решении их проблем.

2. Основные термины, используемые в настоящем Положении

2.1. Основные понятия, применяемые в настоящем Положении.

В настоящем Положении применяются 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 МБОУ СОШ № 43, на совершенствование и решение вопросов социально-экономического развития МБОУ СОШ №43.

Заявления — обращения граждан, в которых содержатся просьбы о разъяснении порядка реализации принадлежащих им прав и свобод, закрепленных в Конституции Российской Федерации, федеральных законах, Уставе МБОУ СОШ № 43, об оказании содействия в реализации этих прав и свобод.

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 образовательного учреждения, а также других граждан, в т.ч. участников образовательных отношений.

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

3. Устные обращения граждан

3.1. Устные обращения граждан поступают в МБОУ СОШ № 43 во время личного приема граждан директором либо его заместителями в соответствии с их компетенцией. Личный прием граждан директор либо его заместители проводится в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы. Информация о времени и месте проведения личного приема граждан, осуществляющих личный прием граждан, должна быть помещена в доступном для обозрения месте

3.2. Устные обращения граждан рассматриваются в случае, если содержащиеся в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки.

3.3. 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.

3.4. Устные обращения граждан и лиц без гражданства, не отвечающие требованиям, предусмотренным в пункте 3 настоящего Положения, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

4. Письменные обращения граждан

4.1. Письменные обращения граждан поступают в МБОУ СОШ № 43, на бумажном носителе.

4.2. Письменные обращения граждан должны содержать следующие сведения:

- 1) наименование и адрес образовательного учреждения;
- 2) изложение существа предложения, заявления или жалобы;
- 3) фамилию, имя, отчество, место жительства, работы или учебы каждого из обратившихся граждан;
- 4) дату составления обращения.

Письменное обращение гражданина в соответствии с федеральным законодательством должно быть им подписано.

4.3. Письменные обращения граждан, не отвечающие требованиям, предусмотренным в подпунктах 4.2 настоящего Положения, в соответствии с федеральным законодательством признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

5. Порядок рассмотрения и организация работы с обращениями граждан

5.1. Заявления граждан принимаются и регистрируются документоведом школы и в течение 3-х дней в специальном Журнале учета обращений граждан и направляются директору для поручения заместителям.

5.2. Обращение, поступившее в администрацию школы или конкретному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению. Ответ на обращение директор школы формулирует лично либо передает на исполнение.

5.3. Исполнителем является лицо, к должностным обязанностям которого отнесено решение вопросов, указанных в заявлении.

5.4 Срок исполнения заявления - 30 дней с момента регистрации документоведом школы, а заявлений, не требующих дополнительного изучения и проверки — безотлагательно, но не позднее 15 дней.

5.5. Для предоставления объективного и мотивированного ответа на жалобу или заявление в необходимых случаях проводится предварительное расследование (проверка) фактов нарушения законов или противоправных действий должностных лиц.

5.6. По результатам расследования (проверки) директор школы принимает решение:

- о способах устранения нарушения;
- о проведении повторной проверки фактов, указанных в жалобе (заявлении);
- иные решения в пределах своей компетенции и сообщает о принятых мерах в письменном (устном) ответе.

6. Оставление обращений граждан без рассмотрения.

6.1. МБОУ СОШ № 43 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 Архангельской области, либо обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц;
- 3) в случае, если у МБОУ СОШ № 43 имеется информация о том, что обращение подано лицом, который признан недееспособным на основании решения суда, вступившего в законную силу.

7. 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.

8. Решения, принимаемые по итогам рассмотрения обращений граждан

8.1. 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.

8.2. В решении, принимаемом по итогам рассмотрения обращений граждан, должна содержаться ссылка на нормативный правовой акт, в соответствии с которым принято это решение.

8.3. 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.

9. Исполнение решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан

9.1. 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.

9.2. 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.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 603332450510203670830559428146817986133868575782

Владелец Синицкая Ольга Васильевна

Действителен с 22.12.2021 по 22.12.2022