

СОГЛАСОВАНО
На заседании
Педагогического совета
школы
Протокол № 3
От 30.12.2020 г.

СОГЛАСОВАНО
На заседании Управляющего
совета школы



Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МКОУ СОШ № 2 Левокумского муниципального округа Ставропольского края

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МКОУ СОШ № 2 Левокумского муниципального округа Ставропольского края (далее – Положение) определяет последовательность действий при рассмотрении обращений граждан.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

1.3. Предметом регулирования является организация обеспечения своевременного рассмотрения обращений граждан с уведомлением заявителя о принятии по ним решения и направления ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.4. Положение распространяется на все обращения граждан, поступившие в образовательное учреждение от получателей образовательных услуг (устные, письменные обращения, по телефону, по электронной почте, размещенной на официальном сайте МКОУ СОШ № 2»).

1.5. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб. Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности МКОУ СОШ № 2. Заявление - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан. Жалоба - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями (бездействием) или решениями администрации, педагогических и иных работников МКОУ СОШ № 2.

1.6. Рассмотрению подлежат обращения, в которых гражданин в обязательном порядке указывает наименование органа, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый

адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

1.7. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.

1.8. Обращения граждан рассматриваются по вопросам, относящимся к компетенции учреждения, руководителя учреждения, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, законами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами и Уставом учреждения.

2. Информирование граждан о рассмотрении обращений

2.1. Получить информацию о порядке рассмотрения обращений граждане могут при личном обращении в образовательное учреждение, по телефону, электронной почте.

2.2. Сведения о месте нахождения образовательного учреждения, почтовом адресе, телефонных номерах и адрес электронной почты для направления обращений граждан размещены на официальном сайте образовательного учреждения.

2.3. Почтовый адрес: 357960, Российская Федерация, Ставропольский край, Левокумский район, с. Левокумское, ул. Борцов Революции, 22
Телефон: (865 43) 3 16 25, факс (865 43) 3 13 91
Электронная почта: gromkischool2@mail.ru

3. Прием и сроки рассмотрения обращений граждан

3.1. Все поступившие обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, регистрируются в течение 3-х рабочих дней и передаются директору образовательного учреждения на рассмотрение.

3.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательного учреждения, направляются в течение семи дней со дня регистрации 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. При индивидуальном устном обращении (по телефону или лично) сотрудник образовательного учреждения, к которому обратился гражданин, дает ответ самостоятельно, при необходимости, с участием гражданина, направившего обращение.

3.4. Обращение граждан рассматривается не более 30 дней со дня регистрации обращения. Директор образовательного учреждения вправе устанавливать сокращённые сроки рассмотрения обращений граждан.

4. Организация делопроизводства по работе с обращениями граждан

4.1. Делопроизводство по работе с обращениями граждан ведется отдельно от общего делопроизводства.

4.2. Делопроизводство по работе с обращениями граждан включает следующие документы:

- журнал регистрации обращений граждан в МКОУ СОШ № 2;
- документы личного приема граждан директором МКОУ СОШ № 2 (карточки личного приема, справки, сведения, переписка);
- письменные обращения граждан (предложения, заявления, жалобы и др.);
- документы (справки, сведения, переписка) по их рассмотрению.

4.3. Письменные обращения граждан, поступившие в образовательное учреждение, регистрируются, оформляются по регистрационно-контрольным формам (приложение 1), рассматриваются директором МКОУ СОШ № 2 и направляются на исполнение согласно резолюции.

4.4. Ответственность за качественное и своевременное рассмотрение и подготовку ответов на обращения граждан возлагается на ответственных исполнителей.

4.5. Исполнение всех поступивших и зарегистрированных предложений, заявлений и жалоб ставится на контроль.

4.6. По итогам рассмотрения обращения направляется ответ заявителю.

4.7. Ответы на обращения граждан должны содержать дату и регистрационный номер документа, фамилию и инициалы гражданина, его почтовый, электронный адрес (при наличии), текст документа (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его инициалы, фамилию, подпись; инициалы, фамилию и номер телефона исполнителя.

4.8. Контроль за соблюдением Положения в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" осуществляет директор образовательного учреждения.

4.9. Обращение снимается с контроля только после фактического выполнения принятого по нему решения, о чем также делается отметка в регистрационно - контрольных формах. Распоряжение о снятии с контроля дает директор образовательного учреждения.

5. Порядок рассмотрения отдельных видов обращений

5.1. Письменное обращение оформляется ответственным работником по установленной форме (приложение 1).

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

5.3. На устные обращения граждан дается устный ответ в том случае, если изложенные заявителем факты и обстоятельства очевидны и не требуют проверки и изучения.

5.4. Личный прием граждан директором и (или) его заместителем проводится еженедельно, согласно утвержденному директором МКОУ СОШ № 2 графику.

Информация о времени и месте проведения личного приема граждан размещается на сайте образовательного учреждения и на информационном стенде.

5.5. Заместители директора образовательного учреждения организуют учет и анализ вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков.

5.6. Во время личного приема заполняются контрольно - регистрационные карточки по форме (приложение 2).

5.7. Во время личного приема гражданин делает устное заявление, либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его либо обучающегося нарушенных прав, свобод и законных интересов.

5.8. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательного учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

5.10. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

6. Ответственность за нарушение рассмотрения обращений граждан

6.1. Должностные лица обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

6.2. Нарушения установленного Положения рассмотрений обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина, влекут в отношении виновных должностных лиц образовательного учреждения дисциплинарную или иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 2»
Левокумского муниципального округа Ставропольского края

Карточка письменного обращения граждан

Карточка № _____ от _____
 Вид документа (жалоба, предложение, заявление) _____
 Приложение _____
 (наименование приложений документов, кол-во стр.)

Ф.И.О. _____
 Место работы, должность _____
 Адрес _____
 Телефон _____
 Откуда поступило _____
 (способ поступления: почтой, электронной почтой, лично, через сайт)

Регистрационный № _____ от _____
 Тема _____
 Краткое содержание _____

Ответ направить _____
 (указывается почтовый адрес, либо электронный адрес и др.)

Исполнитель _____ Дата исполнения _____
 Перенос срока _____ Дата ответа _____
 С контроля снял: _____

Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 2»
Левокумского муниципального округа Ставропольского края

Карточка личного приёма граждан

Карточка № _____ от _____
 Вид документа (жалоба, предложение, заявление) _____
 Ф.И.О. _____
 Место работы, должность _____
 Адрес _____
 Телефон _____
 Тема _____
 Краткое содержание _____

Дата ответа _____
 Полученное от гражданина письменное обращение зарегистрировано за
 № _____ от _____ Дата исполнения _____
 Исполнитель _____
 Ответ дан за № _____ от _____
 С согласия гражданина ответ на обращение дан устно, в ходе личного приема. Письменного
 ответа не требуется.

Дата _____

Личная подпись ведущего прием