РАССМОТРЕНО
на заседании Педагогического
совета МКОУ СОШ№2
г.Майского
протокол 1 от 28.12.2020г.

УТВЕРЖДЕНО
приказом
МКОУ СОШ №2 г. Майский
№ 147/1 -ОД от 28.12.2020г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №2 г. Майского»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном казенном общеобразовательном учреждении «Средняя общеобразовательная школа №2 г. Майского» (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ от 02 мая 2006г (с изменениями от 27.12.2018 №528-ФЗ), а также рассмотрение обращений граждан регулируют следующие нормативные акты:

1.2. Конституция Российской Федерации, принятая всенародным голосованием 12 декабря 1993 года (с учётом поправок, внесенных Законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 14.03.2020 №1-ФКЗ);

1.3. Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации» (с изменениями от 31.07.2020 № 303-ФЗ);

1.4. Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изменениями от 30.12.2020 № 530-ФЗ);

1.5. Организация работы с устными, письменными, электронными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

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

1.7. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

1.8. Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательных учреждений, комитета образования и т.д.

1.9. Заявление - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

1.10. Жалоба - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями или решениями государственных органов, должностных лиц, общественных лиц и общественных организаций.

1.11. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

1.12. Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

2. Требования к письменному обращению

2.1. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления, предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

2.2. Письменное обращение гражданина должно содержать наименование школы, фамилию, имя, отчество должностного лица либо его должность, фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому нужно направить ответ, уведомление о переадресации обращения, дату и личную подпись.

В случае необходимости (чтобы подтвердить свои доводы) гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.3. В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин должен указать: свои фамилию, имя, отчество; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; дату и личную подпись. К обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме. Также он может их направить эти документы или их копии в письменной форме по почте.

2.4. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового или электронного) по которому следует направить ответ.

2.5. Ответ на обращение граждан не дается в следующих ситуациях:

- если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если текст обращения прочесть невозможно из-за его физического состояния, об этом гражданину сообщается в течение семи дней от момента регистрации;
- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, об этом гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом;
- если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее был дан ответ по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, гражданину сообщается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу.

2.6. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 2.1. 2.3. настоящего Положения, признаются анонимным и рассмотрению не подлежат.

3. Порядок рассмотрения письменных (электронных) обращений

3.1. Письменное (электронное) обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Школу.

3.2. После изучения обращения, проверки личных данных заявителя, обращение регистрируется секретарем Школы, а также оформляется в Журнале обращений граждан (Приложение 1).

3.3. Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений граждан осуществляется руководителем Школы, который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения.

3.4. Срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях он может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения гражданин уведомляется официально.

3.5. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

3.6. Исполнитель, назначенный руководителем, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки руководителю на утверждение.

3.7. Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.

3.8. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса в силу каких-либо причин дать нельзя, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.

3.9. Обращение должно быть рассмотрено с учетом всех нюансов, а факты и доводы, изложенные в нем, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности.

3.10. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, с разъяснением всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано — содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

3.11. При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

4. Организация личного приема граждан. Порядок рассмотрения устных обращений

4.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции Школы, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

4.2. Прием граждан осуществляется руководителем школы. При необходимости руководитель может для решения вопроса пригласить своих заместителей, педагогов или других работников школы.

4.3. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд и официальный сайт Школы.

4.4. При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность.

4.5. Содержание устного обращения заносится в учетную карточку личного приема гражданина (Приложение 2). В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.6. Устные обращения могут поступать при проведении приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны и установлены. На устные обращения, как правило, дается ответ в устной форме.

5. Организация делопроизводства

5.1. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется секретарем Школы.

5.2. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется руководителем Школы.

5.3. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется ответственными работниками Школы.

6. Заключительные положения

6.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Уставом школы и вводится в действие в установленном им порядке.

6.2. Изменения в настоящее Положение могут быть внесены при изменении законодательства в области рассмотрения обращений граждан.

Приложение 1

Форма журнала обращений граждан

№ п/п	Дата поступления обращения	Ф.И.О. гражданина, родителя (законного представителя)	Ф.И.О. учащегося	Адрес места жительства гражданина, родителя (законного представителя)	Вид обращения (заявление, предложение, жалоба)	Краткое содержание обращения	Должность, Ф.И.О. исполнителя	Информация об исполнении (принятое решение)
1	2	3	4		5	6	7	8

Приложение 2

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА
ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Дата обращения_____ на прием к _____

Ф.И.О. заявителя_____

Адрес места жительства _____

Место работы и должность _____

Прием осуществлял _____

_____

Вопрос _____

_____

_____

_____

Результаты рассмотрения посещения _____

_____

_____

Разъяснение получено (устно, письменно)

Подпись заявителя _____/_____/
(подпись) (фамилия и инициалы)

Директор МКОУ СОШ №2 г. Майского _____/ _____/
(подпись) (фамилия и инициалы)

Регистрационный № _____