Приложение 1
УТВЕРЖДЕНО
приказом
от 27.02.2017 №55

ПОЛОЖЕНИЕ
о работе с обращениями граждан
в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении
«Бардымская СОШ №2»

1. Общие положения

1.1. В работе с обращениями граждан должностные лица руководствуются Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, правовыми актами президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации ,Уставом МБОУ «Бардымская СОШ №2», настоящим положением, решениями и приказами учредителя, а также другими нормативными актами.

1.2. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в образовательной организации (далее ОО), правила регистрации, учета и контроля, анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.

1.3. Основные понятия, применяемые в настоящем Положении.

В настоящем Положении применяются следующие основные понятия:

обращения граждан – индивидуальные или коллективные предложения, заявления, жалобы, ходатайства, изложенные в письменной или устной форме; предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательных учреждений, комитета образования и т.д.;

заявление - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан;

жалобы – обращения граждан с требованием восстановления их прав, свобод или законных интересов, нарушенных действиям (бездействием) и решениями органов, должностных лиц или других граждан;

ходатайства – письменные обращения граждан с просьбой о признании за физическими лицами определенного статуса , прав, свобод;

коллективные обращения граждан - обращения двух или более граждан, в том числе обращения, принятые на митингах и собраниях.

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.

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

2.Устные обращения граждан

2.1. Устные обращения граждан поступают в МБОУ «Бардымская СОШ №»» во время личного приема граждан директором либо его заместителями в соответствии с их компетенцией. Личный прием граждан директор либо его заместители проводят 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. Как правило, прием граждан осуществляется в приемной у руководителя. При необходимости сюда можно пригласить других работников.

2.2.При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Если руководитель хорошо знаком с посетителем (родителем обучающегося), то документ, удостоверяющий его личность, у него требовать не нужно.

2.3.Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов в обращении.

2.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации, рассмотрению и работе с обращениями родителей в порядке, установленном Законом № 59-ФЗ.

2.5. Карточка личного приема гражданина включает следующие разделы:

«Сведения о заявителе: _____»;

«Прием осуществлял: _____»;

«Содержание устного обращения: _____»;

«Результаты личного приема гражданина:

Дано устное разъяснение: _____.

Принято письменное обращение для передачи на рассмотрение в:_____.

Копия карточки направлена в:_____.»

Кроме того, у карточки приема обращения должны быть стандартные реквизиты: дата приема, номер и подпись должностного лица, который ее составлял.

2.6. Информация об устных обращениях также заносится в журнал обращений.

3. Письменные и электронные обращения граждан .

3.1. Письменные обращения граждан поступают в МБОУ «Бардымская СОШ №»», на бумажном носителе.

3.2. Согласно ст. 7 Закона № 59-ФЗ в письменном обращении

гражданин должен указать:

наименование образовательной организации, в которое направляется письменное обращение, или Ф.И.О. соответствующего должностного лица либо его должность;

изложение существа предложения, заявления или жалобы;

свою Ф.И.О., почтовый адрес, по которому нужно направить ответ, уведомление о переадресации обращения.

под текстом обращения гражданин должен поставить личную подпись и дату. В случае необходимости гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.3. В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин должен указать:

свою Ф.И.О., адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в электронной форме), и почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме). В случае необходимости гражданин может приложить к обращению документы и материалы в электронной форме; кроме того, он мо-жет направить эти документы или их копии в письменной форме по почте.

4. Регистрация обращений граждан.

4.1. В соответствии с ч.2 ст. 8 Закона № 59-ФЗ письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3-х дней с момента поступления в образовательную организацию (должностному лицу).

4.2. В образовательной организации секретарь отвечает за работу с обращениями, в том числе за работу с обращениями родителей (законных представителей) обучающихся.

4.3. Получив обращение, секретарь должен:

1) внимательно его изучить, проверить личные данные заявителя, скрепить лист (листы) обращения с приложенными документами и материалами (в случае их наличия);

2) зарегистрировать обращение, проставив в правом нижнем углу первого листа обращения регистрационный штамп с указанием даты регистрации и регистрационный номер документа;

3) внести данные об обращении в журнал обращений.

4.4. В журнале рекомендуется сделать следующие графы:

«Дата поступления обращения»;

«Регистрационный номер»;

«Сведения о заявителе»;

«Краткое содержание обращения»;

«Сведения об исполнителе»;

«Информация об исполнении».

4.5. О факте получения обращения (в любой форме) необходимо сообщить заявителю, отправив ему соответствующее уведомление.

4.6. В случае, если в письменном и электронном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

4.7. Журнал регистрации обращений граждан ведётся на бумажном носители, хранится у секретаря директора.

5. Сроки рассмотрения обращений граждан .

5.1. После того как прием обращения родителей зарегистрировано, его необходимо отдать руководителю ОО.

Руководитель должен ознакомиться с обращением, назначить исполнителя и определить – с учетом выходных и праздничных дней – сроки рассмотрения и работы с обращением родителей.

5.2. Согласно ст. 12 Закона № 59-ФЗ срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня регистрации. 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 могут быть в порядке исключения продлены директором школы или заместителем директора, но не более чем на один месяц с сообщением об этом гражданину, подавшему заявление или жалобу, в трехдневный срок. Таким образом, максимальный срок подготовки и направления ответа заявителю составляет 60 дней.

5.3. Задача исполнителя при работе с обращением родителей – подготовить проект ответа на обращение и представить его в установленные сроки руководителю на утверждение. Проект ответа следует готовить очень внимательно. Содержащиеся в нем выводы не должны противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.

5.4. Иногда при рассмотрении и работе с обращениями родителей возникает необходимость запросить документы и материалы в государственных органах, ОМС и у иных должностных лиц. Такой запрос в соответствии со ст.10 Закона № 59-ФЗ можно направить в электронной форме, ответ на запрос должны предоставить в течение 15 дней. При этом запрос следует составить в 3-х экземплярах: один направить по назначению, другой – заявителю обращения, третий оставить в ОО.

5.5. При рассмотрении обращения гражданин вправе:

представлять дополнительные материалы и документы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц или в указанных до-кументах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения (ст.5 Закона № 59-ФЗ).

5.6. Получив проект ответа на обращение, руководитель ОО должен проверить его на предмет:

правильности оформления приема обращения родителя;

полноты информации;

соответствия выводов действующему законодательству.

Если руководитель согласен с представленным проектом, он должен его подписать и передать для направления заявителю, если не согласен, - возвратить исполнителю на доработку с указанием сроков устранения недостатков. Следует заметить, что, даже если ответ по существу в силу каких-либо объективных причин дать нельзя, гражданину (родителю) необходимо об этом сообщить.

В ответе также рекомендуется указать меры, принятые по фактам, изложенным в обращении.

Ответ должен содержать дату и регистрационный номер документа, ФИО заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его ФИО, подпись, ФИО и номер телефона исполнителя.

6. Оставление обращений граждан без рассмотрения

6.1. МБОУ «Бардымская СОШ №»» 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 Пермского края, либо обращения, содержащего выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц;

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