

**Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение
«Ульяновская основная общеобразовательная школа №2»**

ПРИНЯТО

на Педагогическом совете
МКОУ «Ульяновская ООШ №2»
от 11.04.2014 г. протокол № 05

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора
МКОУ «Ульяновская ООШ №2»
от 11.04.2014 г. № 73

ПОЛОЖЕНИЕ

**о порядке рассмотрения обращений граждан в
муниципальном казенном общеобразовательном учреждении
«Ульяновская основная общеобразовательная школа №2»**

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Положение) в муниципальном казенном общеобразовательном учреждении «Ульяновская основная общеобразовательная школа №2» (далее – образовательная организация) разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ от 02.05.2006 (с последующими изменениями), регламентирует правила работы с поступающими обращениями граждан.

1.2. Положение призвано обеспечить соблюдение конституционного права граждан на обращение 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» (school2ulyan@yandex.ru).

1.3. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступающей на него жалобе, поданной в письменной или электронной форме.

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

Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательной организации, органов управления.

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

Жалоба - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями либо решениями органов управления.

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.

Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам. Анонимными считаются письма граждан без подписи и указания фамилии, не содержащие данных о месте их жительства, работы или учебы.

II. Организация делопроизводства

2.1. Организация работы с письмами, электронными 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, устной и электронной форме.

2.2. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по обращениям граждан возлагается на директора.

2.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на директора.

2.4. Принятие решения по рассмотрению писем, устных и электронных обращений граждан осуществляется директором.

2.5. Непосредственное исполнение поручений по письмам, электронным и устным обращениям граждан определяется директором и осуществляется ответственными работниками.

III. Прием и регистрация писем граждан

3.1. Все обращения в письменной, электронной или устной форме, поступающие в образовательную организацию регистрируются в специальном журнале, установленной формы в день их поступления.

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

3.3. Директор и ответственные работники образовательной организации обязаны организовать работу по рассмотрению обращений граждан.

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

IV. Требования к письменному (электронному) обращению, регистрации и срокам рассмотрения

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

4.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению документы и материалы либо их копии, в том числе электронные.

4.3. Обращение, поступившее в образовательную организацию по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

4.4. Письменные и электронные обращения, в которых не указаны фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес (электронный адрес, в случае электронного обращения), по которому должен быть направлен ответ, не рассматриваются.

4.5. 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.

4.6. Письменное или электронное обращение регистрируется секретарем образовательной организации в отдельном журнале установленной формы и передается на рассмотрение руководителю или лицу его заменяющему.

4.7. Директор образовательной организации организует работу по рассмотрению обращений граждан, обеспечивает необходимые условия для быстрого и эффективного рассмотрения обращений граждан.

4.8. В случае если вопросы, факты, изложенные в письменном или электронном

обращении, касаются работы образовательной организации и требуют комиссионного рассмотрения, то приказом директора образовательной организации создается комиссия по рассмотрению письменного обращения (жалобы, предложений, заявления) граждан.

4.9. Председатель комиссии организует работу комиссии по проверке соответствия содержания письменного и электронного 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 образовательной организации.

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»

4.10. Ответ на письменное обращение подписывается директором образовательной организации или лицом его заменяющим.

4.11. Ответ на письменное или электронное обращение, направляется по почтовому или электронному адресу, указанному гражданином.

4.12. Общий срок рассмотрения обращения не может превышать 30 дней со дня регистрации письменного или электронного обращения.

V. Обращения граждан и порядок рассмотрения обращений

5.1. Обращение гражданина (далее - обращение) – может быть направлено в письменной форме или в форме электронного документа предложения, заявления или жалобы, а также устного обращения.

5.2. Устные обращения граждан к руководителю образовательной организации поступают от граждан во время личной встрече или по телефону.

5.3. При поступлении обращений по телефону гражданам объясняется порядок рассмотрения обращений граждан.

5.4. Содержание устного обращения граждан регистрируется в специальном журнале лицом ответственным за регистрацию обращений. Журнал ведется в установленном порядке.

5.5. 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.

5.6. 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 образовательной организации, к которому адресовано обращение, может предложить ему ответ по телефону через определенный промежуток времени.

5.7. На устные обращения ответ, как правило, дается в устной форме. По желанию гражданина ответ может быть дан в письменной форме.

5.8. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

5.9. При рассмотрении обращения гражданин имеет право представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

5.10. На обращение гражданина дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закон от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" С изменениями и дополнениями от: 29 июня, 27 июля 2010 г., 7 мая, 2 июля 2013 г.

5.11. Гражданин имеет право обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке.

5.12. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

VI. Анализ и обобщение работы с обращениями граждан

6.1. Работа с обращениями граждан подлежит обязательному анализу (по итогам учебного года).

6.2. Решения и результаты работы с обращениями граждан оформляются в виде актов, аналитических справок и управленческих решений.

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

6.3. Результаты анализа работы с обращениями граждан рассматриваются на совещаниях при директоре образовательной организации и на итоговом педагогическом совете.

VII. Ответственность за нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан

7.1. Обращения, поступившие в образовательную организацию подлежат обязательному рассмотрению.

7.2. 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.

VIII. Координация и контроль за рассмотрением обращений

8.1. Координация и контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется непосредственно директором образовательной организации.

8.2. Письма, поставленные на контроль, помечаются пометкой «Контроль» в журнале.

8.3. Организация контроля: ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале учета.

8.4. Письменные и электронные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

8.5. Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии и утверждается директором образовательной организации.