

Утверждено приказом
директора МБОУ «Большеколпанская СОШ»
от «30» августа 2013 года №126
рассмотрено на педагогическом Совете
от «30» августа 2013 года
Протокол №8

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений, заявлений и жалоб граждан в

МБОУ «Большеколпанская СОШ»

(внесены изменения приказом директора от 31.08.2018г. №155)

(внесены изменения приказом директора от 05.09.2023г. №164)

1. Общие положения.

- 1.1. Настоящее Положение применяется в целях обеспечения эффективной работы по рассмотрению обращений, заявлений и жалоб граждан.
- 1.2. Регулирует отношения, связанные с реализацией прав обучающихся и их родителей, а так же других законных представителей или заинтересованных лиц на предоставление качественных образовательных услуг.
- 1.3. Обеспечивает соблюдение порядка работы с обращениями граждан, является обязательным для администрации ОУ.
- 1.4. Разработано в соответствии с Указом Президиума Верховного Совета СССР от 12.04.1968г. «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан» с изменениями и дополнениями от 04.03.1980 и 02.02.1988г.г., законом РФ «Об основных гарантиях прав ребёнка в РФ» №124 –ФЗ от 24.07.1998г., Федеральным Законом от 29.12.2012 №273-ФЗ (ред. от 23.07.2013г.) «Об образовании в Российской Федерации», Трудовым Кодексом РФ, №197-ФЗ от 23.07.2013г., Комментарием к Трудовому кодексу РФ, Семейным Кодексом РФ, 2013г., Федеральным Законом от 07.05.2013г. №80-ФЗ «О внесении изменений в статью Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях и статьи 1 и 2 Федерального Закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», инструкцией по работе с обращениями граждан в аппарате Комитета образования Гатчинского муниципального района, обращением председателя комитета образования Гатчинского муниципального района от 20.10.2010г. №1691, Конституцией РФ, Федеральным законом от 02.05.2006г. №59-ФЗ.

2. Порядок рассмотрения обращений.

- 2.1. Обращение граждан по вопросам нарушения прав детей (вне зависимости от формы обращения) фиксируются в «Журнале учёта обращений граждан», структура которого утверждена управлением образования и внесена в номенклатуру дел учреждения.
- 2.2. Должностные лица, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в обращениях граждан вопросов обязаны своевременно и по существу рассматривать обращения и принимать по ним обоснованные решения в порядке установленным федеральным законодательством.
- 2.3. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан обязаны:
 - В случае необходимости предложить обратившемуся лицу предоставить дополнительные документы, а также принимать другие меры в пределах своей компетенции для объективного разрешения вопроса;
 - Систематически контролировать состояние дел по рассмотрению обращений граждан, принимать меры к устранению причин, вызывающих поступление повторных обращений граждан;
 - Сообщать гражданам, подавшим письменные обращения, в письменной, а устные обращения – в устной форме, о решениях, принятых по обращениям а в случае их отклонения, указывать мотивы;

- Обеспечивать своевременное и правильное исполнение принятых по обращению граждан решений;
- Разъяснять порядок обжалования принятых решений;

3. Сроки рассмотрения обращений.

- 3.1. Согласно ч.1, ст.12 Федерального закона №59-ФЗ письменные обращения, поступившие в государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматриваются в течении 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случаев, указанных в ч. 1.1 ст.12 Федерального Закона №59-ФЗ.
- 3.2. Если в установленные сроки по уважительным причинам не удаётся завершить рассмотренные обращения, то исполнитель готовит служебную записку с обоснованием о продлении срока рассмотрения (но не более, чем на один месяц).
- 3.3. При рассмотрении обращений, касающихся вопросов защиты прав детей, продление сроков рассмотрения может осуществляться лишь в исключительных случаях.
- 3.4. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно.
- 3.5. В любом случае продления срока рассмотрения обращений исполнитель извещает об этом заявителя в 3-дневный срок.
- 3.6. В случае оставления обращения без рассмотрения, гражданин в 3-дневный срок должен быть извещён об органе или должностном лице, в компетенцию которого входит рассмотрение данного обращения.
- 3.7. Запрещается направлять на рассмотрение жалобы тем учреждениям или должностным лицам, действия которых обжалуются, либо уже рассматривались.

4. Рассмотрение письменного обращения.

- 4.1. При рассмотрении письменного обращения с приглашением должностных лиц и заявителя оформляется протокол.
- 4.2. По результатам рассмотрения письменного обращения заявителю даётся письменный ответ, содержание которого должно включать ответы по каждому вопросу (факту), из изложенному в обращении, со ссылкой на конкретные статьи нормативно- правовых актов, информацию о принятых мерах.
- 4.3. Содержание ответа заявителю должно быть подтверждено заверенными документами образовательного учреждения, управления образованием, других органов.
- 4.4. Если заявитель удовлетворён результатами рассмотрения обращения и не требует письменного ответа, то на обращении собственноручно делается об этом запись с указанием даты и росписи.
- 4.5. Доказательства представляются гражданами, подавшими обращение. Доказательствами являются любые достоверные фактические данные, на основании которых орган либо должностное лицо, рассматривающее обращения

граждан, устанавливают наличие или отсутствие обстоятельств, обосновывающих требования, содержащиеся в обращении, и иные обстоятельства, имеющие значение для разрешения соответствующего обращения.

5. Рассмотрение устного обращения.

- 5.1. При обращении по телефону или на личном приёме специалисту необходимо выяснить фамилию, имя, отчество заявителя, адрес или контактный телефон для ответа, категорию заявителя (родитель, педагог и пр.), суть вопроса и чего хочет заявитель.
- 5.2. При сложных конфликтных ситуациях, требующих конкретных действий, следует предлагать гражданам прийти на приём либо направить письменное обращение.
- 5.3. В соответствии со ст. 13 Федерального закона от 02.05.2006г. №59-ФЗ личный приём граждан в государственных органах, органах местного самоуправления проводится их руководителями и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приёма, а также об установленных для приёма днях и часах доводится до сведения граждан.
- 5.4. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приёма 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 приёма, о чём делается запись в карточке личного приёма гражданина. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

6. Работа с анонимными обращениями граждан.

- 6.1. Обращение, не содержащее сведений о заявителе (ФИО, место жительства, работы или учёбы) признаётся анонимным и рассмотрению не подлежит.
- 6.2. Должностное лицо в этом случае даёт обратившемуся анониму разъяснения и консультации по проблеме.
- 6.3. Разглашение анонимного обращения недопустимо. Должностное лицо информирует руководство ОУ о существующей проблеме.

7. Контроль, анализ и отчётность по данному направлению деятельности.

- 7.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан, соблюдение сроков исполнения, возлагается на директора ОУ.
- 7.2. Ежегодно руководитель ОУ оформляет результаты анализа обращений в виде аналитических справок. Анализ обращений проводится с целью выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав охраняемых законом интересов граждан.