

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
«Основная общеобразовательная школа № 13» Асбестовского городского округа
(МБОУ ООШ № 13 АГО)

624260 Свердловской область, город Асбест, улица Школьная, дом 30
телефон: 8 (34365) 9-31-29 e-mail: scool-13.66@mail.ru http://www.scool13.ucoz.ru
ОКПО 50290026 ОГРН 1026600628966
ИНН 668301001 КПП 6603010867

Принято Советом МБОУ
ООШ № 13 АГО,
протокол № 2
от 22.08.2014 г.

Согласовано:
Председатель ПК МБОУ
ООШ № 13 АГО,
Казанцева О.М.Казанцева
« 07 » 09 2014 г.

Утверждаю:
Директор МБОУ ООШ № 13
АГО,
Макурина Н.К.Макурина
« 01 » 09 2014 г.
Приказ от 01.09.2014 № 62/1 о/д

**Положение
о работе с обращениями граждан**

1. Общие положения

1.1. Положение о рассмотрении обращений граждан (далее - Положение) в Муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении «Основная общеобразовательная школа № 13» Асбестовского городского округа (далее в школе) определяет сроки и последовательность действий школы при обеспечении своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения граждан), принятию по ним решений, направлению ответов заявителям и организации приема граждан в установленные законодательством Российской Федерации сроки.

1.2. Настоящее Положение распространяется на все устные обращения и обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан, за исключением документов граждан, поступивших в школу на рассмотрение при осуществлении государственных услуг, предоставление которых регулируется административными регламентами и иными нормативными правовыми актами.

1.3. Обращения граждан рассматриваются по вопросам, находящимся в ведении школы в соответствии с действующим законодательством в сфере образования, в пределах полномочий, определённых уставом школы.

1.4. Рассмотрение обращений осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Декларацией прав и свобод человека и гражданина, принятой постановлением ВС РСФСР от 22 ноября 1991 года № 1920-I;
- Федеральным конституционным законом от 26 февраля 1997 года № 1-ФКЗ «Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 года № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;

- Федеральным законом от 17 января 1992 года № 2202-1 «О прокуратуре Российской Федерации»;

- Уголовно-процессуальным кодексом Российской Федерации от 18 декабря 2001 года № 174-ФЗ;

- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 года № 138-ФЗ;

- Арбитражным процессуальным кодексом Российской Федерации от 24 июля 2002 года № 95-ФЗ;

- Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 года № 195-ФЗ;

- Федеральным Законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в российской Федерации»;

- Законом Свердловской области от 15 июля 2013 года № 78-ОЗ «Об образовании в Свердловской области»;

1.5. 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.

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

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

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

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

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

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. Ответ на анонимные обращения не

дается. Информация, указанная в анонимном обращении, может быть использована в работе, принята к сведению

1.8. Информацию по вопросам рассмотрения обращений граждан можно получить в школе, обратившись:

по адресу: 624260, г. Асбест, ул. Школьная, д. 30

по телефону: 8(34365) 9 – 31 – 29 или

через Интернет-сайт школы: <http://www.scool13.ucoz.ru> (раздел «Электронная приемная»), ссылка - http://scool13.ucoz.ru/index/ehlektronnaja_prijomnaja/0-181 или

по электронной почте: scool13@mail.ru.

Приёма обращений от граждан проводится еженедельно по четвергам с 13.30. до 17.00. или по электронной почте, указанной в п.1.8., круглосуточно.

Информация о времени приема и телефонах также размещена на информационном стенде в фойе здания школы, а также на сайте школы в разделе Сведения об образовательной организации.

2. Порядок рассмотрения обращения граждан

2.1. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на директора школы.

2.2. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется директором школы.

2.3. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется заместителями директора школы и классными руководителями, которые, при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

2.4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в школу делопроизводителем, ответственным за ведение делопроизводства в журнале учета обращения граждан (01 - 37).

2.5. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции директора школы передаются на исполнение соответствующему специалисту.

2.7. Результатом рассмотрения обращения является:

- устный или письменный ответ на поставленные в обращении вопросы с учетом данных ответов и разъяснений на ранее поступившие обращения того же заявителя;

- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина в связи с его обращением.

2.8. Срок рассмотрения обращений:

2.8.1. срок рассмотрения устного обращения гражданина составляет не более 30 минут. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, заявителю может быть предложено обратиться в письменном виде;

2.8.2. срок рассмотрения письменного обращения граждан составляет не более тридцати календарных дней с момента поступления обращения;

2.8.3. в случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены директором школы не более чем на тридцать календарных дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков;

2.8.4. рассмотрение заявлений и жалоб, касающихся вопросов защиты прав ребенка, а также предложения по предотвращению возможных аварий, катастроф и иных чрезвычайных ситуаций начинается безотлагательно и должно быть завершено не позднее, чем в 15-дневный срок.

2.8.5. письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию директора школы направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

2.9. Перечень документов, необходимых для рассмотрения обращения граждан:

2.9.1. При устном обращении заявитель, представитель заявителя предъявляет: документ, удостоверяющий личность;

доверенность на представление интересов заявителя, оформленную в соответствии с гражданским законодательством.

2.9.2. При письменном обращении заявитель оформляет своё обращение письменно на бумажном носителе.

2.9.3 Письменные обращения граждан должны содержать следующие сведения:

1) наименование и адрес образовательного учреждения;

2) изложение существа предложения, заявления или жалобы;

3) фамилию, имя, отчество, место жительства, работы или учебы каждого из обратившихся граждан;

4) дату составления обращения.

Письменное обращение гражданина в соответствии с федеральным законодательством должно быть им подписано.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Школы;

- в обращении обжалуется судебное решение;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- заявитель при устном обращении находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлениях им агрессии.

3. Решения, принимаемые по итогам рассмотрения обращений граждан

3.1. По итогам рассмотрения обращений граждан может быть принято одно из следующих решений:

- 1) решение о полном или частичном удовлетворении обращения;
- 2) решение об отказе в удовлетворении обращения.

3.2. В решении, принимаемом по итогам рассмотрения обращений граждан, должна содержаться ссылка на нормативный правовой акт, в соответствии с которым принято это решение.

3.3. Копия решения, принятого по итогам рассмотрения обращений граждан, направляется гражданам, обратившимся с предложением, заявлением или жалобой, в течение пяти дней со дня принятия такого решения, но не позднее чем в день истечения срока рассмотрения этого предложения, заявления или жалобы. Копия решения, принятого, по итогам рассмотрения предложения, заявления, жалобы гражданина, прилагается к письменному ответу должностного лица по существу соответствующего предложения, заявления, жалобы.

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

3.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

4. Формы контроля за работой с обращениями граждан

4.1. Контроль за соблюдением последовательности действий и принятием решений осуществляется директором школы.

4.2. Контроль за полнотой и качеством работы по рассмотрению обращений граждан включает в себя выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.2.1. Плановые проверки Журнала регистрации обращений граждан проводятся не реже 1 раза в год.

4.2.2. Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб заявителей в ходе рассмотрения обращения, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов.

4.3. В рамках контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений проводится не только мониторинг соблюдения сроков на всех этапах рассмотрения обращений граждан, но и анализ содержания поступающих обращений, принимаются меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

4.4. Директор школы несет дисциплинарную ответственность за правильность определения исполнителя по рассмотрению обращения, наличие оснований для принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращении переписки, соблюдение сроков рассмотрения обращения, содержание подписываемого ответа.

Исполнители несут дисциплинарную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

5. Личный приём граждан

5.1. Личный прием граждан осуществляется директором школы и его заместителями. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

5.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.3. Содержание устного обращения заносится в журнале учета обращения граждан (01 - 37).

5.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим положением.

6. Работа с вопросами, поступающими на сайт школы

6.1. Вопросы консультационного характера, поступающие на сайт школы, регистрируются также в том же журнале и передаются директору или уполномоченному на то лицу.

6.2. Срок ответа на вопросы с сайта составляет не более 30 дней со дня регистрации.

6.3. Ответы на вопросы с сайта могут направляться на электронный адрес, указанный гражданином.

Срок действия положения не ограничен. При изменении законодательства, в акт вносятся изменения в установленном порядке.