

РАССМОТРЕНО

Протокол заседания
Педагогического совета
от 29.08.2019 №1

Утверждено приказом
МКОУ «Нехочская основная
школа»

от 02.09.2019 № 104

Бес

Л.В.Богачева

**Положение о порядке рассмотрения
обращений граждан**

1. Общие положения

1.1 Предметом регулирования настоящего порядка является организация обеспечения своевременного рассмотрения обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направления ответов в установленный законодательством РФ срок.

1.2 Положения настоящего порядка распространяются на обращения граждан, поступившие в МКОУ «Нехочская основная школа» (далее Учреждение) от получателей образовательных услуг *в письменной форме* на имя директора Учреждения.

1.3 Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений, жалоб.

- Предложение – обращение граждан, направленное на улучшение деятельности Учреждения.
- Заявление – обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан, являющихся получателями образовательных услуг (учащиеся, родители (законные представители)).
- Жалоба – обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями (бездействием) или решениями администрации, педагогических или иных работников Учреждения.
- Рассмотрению подлежат обращения, в которых гражданин в обязательном порядке указывает наименование органа. В которое направляет письменное обращение, либо фамилию. Имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, ставит личную подпись и дату.

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

1.5 Рассматриваются поступившие обращения по месту фактического нахождения образовательной организации 249382 Калужская область Хвостовичский район д.Нехочи ул.Центральная 1

2. Права граждан и обязанности должностных лиц Учреждения при рассмотрении обращений

2.1 Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в Учреждение имеет права:

- Представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению 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 и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, а также персональные данные третьих лиц;
- Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.2 Должностные лица Учреждения обеспечивают:

- Объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости – с участием граждан, направивших обращения;
- Принятия мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

2.3 Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам Учреждения при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

2.4 Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в Учреждений являются:

- Достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- Четкость в изложении информации, полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения.

3. Основания обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников Учреждения

3.1 Родители (законные представители) могут обратиться с жалобой (заявлением, обращением) в следующих случаях:

- Спорные вопросы, конфликтные ситуации между участниками образовательных отношений;
- Отказ в приеме документов, представления которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для получения образования;
- Неудовлетворенность качеством и организацией образовательной деятельности в Учреждении;
- Невыполнение Учреждением функций, отнесенных законодательством об образовании к его компетенции;
- Несоблюдение в Учреждении установленных действующим законодательством прав учащихся и (или) их родителей (законных представителей);
- Нарушения профессиональной этики, грубость и унижение человеческого достоинства обучающихся учащихся и (или) их родителей (законных представителей).

4. Виды обращения и сроки рассмотрения

4.1 Все поступившие в Учреждение обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением регистрируются в журнале обращений (приложение 1) и в течение трех рабочих дней передаются директору Учреждения на рассмотрение.

4.2 Обращение, поступившее в Учреждение в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

4.3 Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение о переадресации обращения.

4.4 В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов или должностных

лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

4.5 При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник Учреждения, осуществляющий информирование, дает ответ. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме. На устное обращение гражданина при личном приеме заводится карточка личного приема гражданина (приложение 2).

4.6 Срок рассмотрения обращений:

- Срок рассмотрения письменного обращения граждан составляет не более тридцати календарных дней с момента поступления обращения;
- В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращения граждан могут быть продлены директором Учреждения не более чем на тридцать календарных дней, с обязательным извещением гражданина, направившего обращения о продлении срока его рассмотрения;
- 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.

5. Порядок рассмотрения отдельных видов обращений

5.1 В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращения, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, такое обращение признается анонимным и ответ на него не дается.

5.2 Если в указанном 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 компетенции.

5.3 Учреждение при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и

сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.4 В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган или должностному лицу в соответствии с их компетенции, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.5. В случае если 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, директор либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6. Работа с устными обращениями

6.1 Устное обращение принимается к рассмотрению в том случае, если изложенные заявителем факты и обстоятельства очевидны и не требуют проверки и изучения. Письменный ответ по устным обращениям не направляется.

6.2 Прием устных обращений по контактному телефону Учреждения 8(48453)79-52-39 ведется директором Учреждения.

6.3 Устные обращения:

- Требующие оперативного вмешательства или оказания помощи в сложившейся ситуации, оформляются в письменной форме и доводятся до сведения директора или уполномоченного лица для принятия решения и осуществления контроля над ее решением;
- Содержащие критические замечания по улучшению деятельности Учреждения, и отдельных сотрудников Учреждения оформляются в письменной форме в виде предложений и направляются в адрес директора или уполномоченного лица.

7. Личный прием граждан

7.1 Личный прием граждан осуществляется директором (или его заместителями) в соответствии с компетенцией.

7.2 При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством РФ).

7.3 Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его или учащихся нарушенных прав, свобод и законных интересов. Содержание обращения заносится в журнал регистрации заявления, обращений и жалоб граждан. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

7.4 В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7.5 В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов.

8. Результаты рассмотрения обращений граждан

8.1 Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

- Ответ на все поставленные в обращении (в письменной форме) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных вопросов;
- Отказ в рассмотрении обращения (в письменной форме) с изложением причин отказа.

8.2 Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной форме.

9. Контроль и ответственность за нарушение Положения о порядке рассмотрения обращения граждан

9.1 Контроль над 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, контроль над соблюдением последовательности действий и принятием решений осуществляется директором.

9.2 Директор Учреждения 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.

9.3 Исполнители несут дисциплинарную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдения сроков, содержания подготовленного ответа.