

Принято ,
Педагогическим советом
МБОУ СШ №18 г.Волгодонска
(Протокол № 11 от 01.07.2015)



УТВЕРЖДАЮ:
Директор МБОУ СШ №18
г.Волгодонска
Д.В.Шляков
Приказ от 02.07.2015 № 234

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении средней школе №18 г.Волгодонска

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МБОУ СШ №18 г.Волгодонска (далее - Положение) разработано в соответствии Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также рассмотрение обращения граждан регулируют следующие нормативные акты:

- Конституция Российской Федерации, принятая 12.12.1993 г.;
- Федеральный закон от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 09.02.2009 №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Устав МБОУ СШ №18 г.Волгодонска.

1.2. Положение регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином права на обращения, в МБОУ СШ №18 г.Волгодонска и его должностным лицам.

1.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направляя индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в МБОУ СШ №18 г.Волгодонска и его должностным лицам. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц. Рассмотрение обращения граждан осуществляется бесплатно.

1.4. Работа с письменными и устными обращениями граждан в МБОУ СШ №18 г.Волгодонска, а также с обращениями граждан на сайт школы должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

1.5. В настоящем Положении используются следующие основные термины:

- обращение гражданина (далее – обращение) – направленные должностному лицу школы в письменной форме, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

- предложение – рекомендация гражданина, направленная на улучшение деятельности школы, должностных лиц;
- заявление – вид обращения гражданина о содействии в реализации его прав и свобод или прав и свобод других лиц, закрепленных Конституцией РФ, нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ростовской области и органов местного самоуправления;
- жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

2. Права гражданина при рассмотрении обращения.

2.1. При рассмотрении обращения должностным лицом гражданин имеет право: представлять дополнительные документы и материалы 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 законом тайну; получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 8 настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение 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 в соответствии с законодательством Российской Федерации; обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

3.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в образовательную организацию или к должностному лицу с критикой деятельности организации или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

3.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4. Требования к письменному обращению

4.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.3. Обращение, поступившее должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5. Направление и регистрация письменного обращения

5.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно тому должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трёх дней с момента поступления его в МБОУ СШ №18 г. Волгодонска или должностному лицу.

5.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию школы или должностного лица, направляется в течение пяти 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.

5.4. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства с устными, письменными, электронными обращениями граждан возлагается на ответственного за ведением работы по обращению граждан, директор организует рассмотрение работниками школы письменных и устных обращений граждан, поступающих в школу.

5.5. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

5.6. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, разрешаются безотлагательно, но не позднее 15 дней со дня их поступления в школу.

5.7. Письменное и электронное обращения, поступившее в образовательное учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

5.8. В исключительных случаях директор школы вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

5.9. Ответ на обращение готовится на бланке школы и подписывается директором школы. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется специалистом по делопроизводству после того, как письмо подписано.

6. Личный приём граждан

6.1. Личный прием граждан осуществляется директором школы каждую среду с 15.00 до 16.30. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

6.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

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

7. Контроль за исполнением письменных и электронных обращений граждан.

7.1. Порядок постановки писем и электронных обращений на контроль определяется директором школы.

7.2. Письма и электронные обращения, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» в регистрационно-контрольных карточках.

7.3. Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале учета делопроизводителем.

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

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