

Рассмотрено
на совете родителей
протокол №1
от 30.08.2021

Принято
решением
педагогического совета
протокол №1
от 31.08.2021

Согласовано
управляющим советом
протокол №1 от 31.08.2021

Утверждено приказом
директора МКОУ СОШ №5 г. Майского
№170-ОД от 31.08.2021

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан
в муниципальном казенном общеобразовательном учреждении
«Средняя общеобразовательная школа № 5 г. Майского»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2013 №243-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно, порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан в муниципальном казенном общеобразовательном учреждении «Средняя общеобразовательная школа №5 г. Майского» (далее МКОУ СОШ №5 г. Майского).

1.3. Граждане, как правило, родители (законные представители) обучающихся, имеют право обращаться лично, а также направлять в школу коллективные обращения. Обращения могут быть устными, письменными или электронными.

1.4. Обращения граждан поступают в виде предложений (обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательной организации), заявлений (обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан) и жалоб (обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями или решениями должностных лиц, общественных лиц и образовательной организацией).

1.5. Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

2. Прием и регистрация писем граждан

2.1. Все поступающие в образовательную организацию обращения граждан принимаются и оформляются в день их поступления

делопроизводителем. Регистрационный (входящим) номер письма состоит из порядкового номера поступившего обращения в пределах календарного года. Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо проставляется свой регистрационный номер.

2.2. Поступающие обращения с копиями документов (например, копий аттестатов, дипломов, трудовых книжек и др.) прикрепляются к тексту обращения. Полученные подлинники документов, ценные бумаги возвращаются гражданам.

2.3. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется руководителем образовательной организации.

2.4. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется ответственными работниками образовательной организации.

2.5. Письменные или электронные обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию директора образовательной организации направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

2.6. Письменное или электронное обращения, поступившее в образовательную организацию, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

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

2.8. Ответ на письменное или электронное обращение подписывается директором образовательной организации. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется специалистом по делопроизводству после того, как письмо подписано.

3. Личный приём граждан

3.1. Личный прием граждан осуществляется по адресу: Кабардино-Балкарская республика, г. Майский, ул. Горького, 116 в соответствии с утвержденным графиком личного приема граждан.

3.2. График приема граждан доводится до сведения граждан через информационный стенд и на официальном сайте школы.

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

4. Организация делопроизводства

4.1. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на руководителя образовательной организации.

4.2. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется специалистом по делопроизводству образовательной организации.

4.3. Письменные и электронные обращения граждан регистрируются в журнале регистрации обращений граждан специалистом по делопроизводству (приложение 1).

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

4.5. Материалы по устному обращению регистрируются в журнале регистрации обращений граждан и оформляются в карточках личного приема граждан специалистом по делопроизводству (приложение 2).

4.6. В журнале регистрации обращений граждан и карточках личного приема граждан присваивается очередной регистрационный номер.

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

5. Ответственность должностных лиц за нарушение законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан

5.1. Должностные лица, сотрудники образовательной организации, рассматривающие обращения граждан в установленном законодательством порядке, обязаны представлять материалы, имеющие значение для рассмотрения обращений граждан, за исключением тех, которые содержат государственную, служебную или иную охраняемую законом тайну и для которых установлен особый порядок представления.

5.2. При рассмотрении обращений граждан запрещается без согласия обратившегося использование и распространение сведений о его частной жизни, а также по мотивированной просьбе гражданина не подлежат разглашению сведения о нем (фамилия, имя, отчество, место жительства, место работы или учебы).

5.4. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков письменного ответа на обращения граждан, принятие заведомо необоснованного, незаконного решения, представление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина, а также иные нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность виновных должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.5. В случае если связанные с рассмотрением обращения недостоверные или порочащие гражданина сведения были опубликованы в средствах массовой информации, администрация образовательной организации или должностное лицо, представившие эти сведения, обязаны принять меры по опубликованию опровержения в порядке, установленном Законом Российской Федерации «О средствах массовой информации».

5.6. Преследование гражданина за содержащуюся в его обращении критику влечет за собой ответственность виновных должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Журнал регистрации обращений граждан

№ п/п	Дата обращения	Форма обращения	ФИО заявителя	Адрес	Краткое содержание обращения	Отметка об исполнении	ФИО и подпись лица, принимающего обращение

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Дата приема _____

на прием к _____

Ф.И.О. посетителя

Адрес места жительства _____

Место работы и должность посетителя _____

Вопрос _____

Результаты рассмотрения посещения _____

Разъяснение доставлено (устно, письменно)

Подпись заявителя _____

Директор МКОУ СОШ №5 г. Майского _____ Т.М.Корнейчук