

Утверждено приказом директора
МБОУ «Большеколпанская СОШ»
от «30»августа 2013 г. №126
Рассмотрено на педагогическом совете
от «30» августа 2013 г.
протокол №8

Положение

о порядке рассмотрения обращений, заявлений и жалоб
граждан

в МБОУ «Большеколпанская СОШ»

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 12.04.1968 «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан» с изменениями и дополнениями от 04.03.1980 и 02.02.1988, законом РФ «Об основных гарантиях прав ребенка в РФ», № 124-ФЗ от 24.07.1998 года., Федеральным законом от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 23.07.2013) "Об образовании в Российской Федерации", Трудовом кодексом РФ, № 197-ФЗ от 23.07.2013 года, Комментарием к Трудовому кодексу РФ, М, 2013 год, Семейным кодексом РФ, 2013год, Федеральный закон от 07.05.2013 №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 20.10.2010 г №1691

2. Порядок рассмотрения обращений

2.1. Обращения 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, установленном 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;
- обеспечить своевременное и правильное исполнение принятых по обращению граждан решений;
- разъяснять порядок обжалования принятых решений 3~

Сроки рассмотрения обращений.

Рассмотрение обращения завершается в установленные руководителем сроки, до одного месяца, но не более, чем в 15-дневный срок.

- Если в установленные сроки по уважительной причине не удастся завершить рассмотренные обращения, то исполнитель готовит служебную записку с обоснованием

о продлении срока (не более чем на один месяц).

- При рассмотрении обращений, касающихся вопросов защиты прав детей, продление сроков рассмотрения может осуществляться лишь в исключительных случаях.
- Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно.
- В любом случае продление срока рассмотрения обращения исполнитель извещает об этом заявителя в трехдневный срок.
- В случае оставления обращения без рассмотрения, гражданин в 3-дневных срок должен быть извещен об органе или должностном лице, в компетенцию которого входит рассмотрение данного образования.

Запрещается направлять на рассмотрение жалобы тем, учреждениям или должностным лицам, действия которых обжалуются, либо ими уже рассматривались.

4.. Рассмотрение письменного обращения

4.1. При рассмотрении письменного обращения с приглашением должностных лиц и заявителя оформляется протокол, (приложение).

4.2. По результатам рассмотрения письменного обращения заявителю дается письменный ответ, содержание которого должно включать ответы по каждому вопросу (факту), изложенному в обращении, со ссылкой на конкретные статьи нормативно-правовых актов, информацию о принятых мерах.

Содержание ответа заявителю должно быть подтверждено заверенными документами образовательного учреждения, управления образованием, других организаций.

4.3. Если заявитель удовлетворен результатами рассмотрения обращения и не требует письменного ответа, то на обращении собственноручно делается об этом запись с указанием даты и росписи.

4.4. Доказательства представляются гражданами, подавшими обращение.

Доказательствами являются любые достоверные фактические данные, на основании которых орган либо должностное лицо, рассматривающие 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 приеме специалисту необходимо выяснить фамилию, имя, отчество заявителя, адрес или контактный телефон для ответа, категорию заявителя (родитель, педагог и т.д.), суть вопроса и чего хочет заявитель;

5.2. При сложных конфликтных ситуациях, требующих контрольных действий, следует предлагать гражданам прийти на прием, либо направить письменное обращение.

6. Работа с анонимными обращениями граждан.

Обращение, не содержащее сведений о заявителе (ФИО, место жительства, работы или учебы) признается анонимным и рассмотрению не подлежит.

Должностное лицо в этом случае дает обратившемуся анониму разъяснение и консультацию по проблеме.

Разглашение анонимного обращения недопустимо. Должностное лицо информирует руководство ОУ о существующей проблеме.

7. Контроль, анализ и отчетность 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 .