

Принято
педагогическим советом
№ 1 от 29.08.2019 г.



ПОРЯДОК рассмотрения обращений граждан в МКОУ СОШ с. Непа

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в МКОУ СОШ с. Непа регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Предметом регулирования Порядка рассмотрения обращений граждан в МКОУ СОШ с. Непа (далее – Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направления ответов в установленной законодательством РФ срок.

1.3. Настоящий Порядок распространяется на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее – обращение).

2. Права гражданина при рассмотрении обращений

2.1. При рассмотрении обращения в МКОУ СОШ с. Непа 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 федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения, 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;
- при рассмотрении обращения не допускать разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина без его согласия.

2.2. При обращении в МКОУ СОШ с. Непа гражданин обязан соблюдать нормы этики и морали.

3. Права и обязанности должностных лиц

3.1. Образовательная организация обязана:

- обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивать необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

-принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

-давать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

-уведомлять гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

-в случае полученного запроса от государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, в установленном порядке в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.2. Ответ на обращение подписывается руководителем школы, либо уполномоченными на то лицами.

3.3. Ответ на обращение, поступившее в школу по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.4. Должностные лица школы, имеют право

1) не направлять ответ заявителю в случаях:

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

-если текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается гражданину, направившему обращение;

-если его фамилия и почтовый адрес не поддаются прочтению.

2) не рассматривать обращение в случаях:

-если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, так как данное обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

-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 школы, либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что гражданину, направившему данные обращения, были отправлены уведомления;

3) возвращать гражданину обращение, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

4) сообщать гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного в его обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, если таковые имеются в обращении.

4. Порядок рассмотрения устных обращений граждан

4.1. Личный прием граждан в школе проводится руководителем школы или уполномоченными на то лицами согласно приказу, изданному в школе. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан на стенде, официальном сайте МКОУ СОШ с. Непа.

4.2. При личном приеме граждан предъявляется документ, удостоверяющий его личность.

4.3. Содержание устного обращения заносится в журнал приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.4. Устные обращения граждан могут поступать при проведении личного приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны или установлены. На устные обращения граждан дается ответ в устной форме.

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

5. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо 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.

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

5.3. Обращение, поступившее в школу по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению.

5.4. Обращения, в которых отсутствуют фамилия, адрес, место работы (учебы) и личная подпись, считаются анонимными и не подлежат рассмотрению. Анонимное обращение, содержащее сведения о готовящемся или совершенном преступлении, направляется для проверки в правоохранительные органы.

5.5. Не рассматриваются обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

5.6. Обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, считаются повторными.

5.7. В случае если повторное обращение вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения обращений руководитель школы принимает соответствующие меры в отношении виновных лиц и о результатах рассмотрения обращения сообщает заявителю.

5.8. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

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

5.10. Письма, бессмысленные по содержанию, а также некорректные по форме, подбираются в специальную папку и не рассматриваются.

6. Направление и регистрация письменного обращения

6.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в школу, в компетенцию которой входит решение поставленных в обращении вопросов.

6.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в школу.

6.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию школы, направляется в течение семи дней со дня регистрации соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6.4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации

направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

6.5. Школа при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

6.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

6.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление жалобы на рассмотрение должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

7. Сроки рассмотрения обращений граждан

7.1. Обращения граждан, поступившие в школу, касающиеся компетенции должностных лиц школы, подлежат обязательному рассмотрению в установленные законодательством Российской Федерации, а именно в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

7.2. В исключительных случаях руководитель школы либо уполномоченные на то лица вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

8. Контроль над рассмотрением обращений граждан и ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан

8.1. Учреждение осуществляет в пределах своей компетенции контроль над соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

8.2. За нарушение порядка рассмотрения обращений граждан, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство должностные лица несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

9. Информирование граждан о рассмотрении обращений

9.1. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане могут обратиться:

- лично в школу (директору ОУ, дежурному администратору, секретарю);
- по телефону;
- в письменном виде почтой в школу;
- электронной почтой в школу.

9.2. Сведения о месте нахождения МКОУ СОШ с. Непа, почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах, адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте МКОУ СОШ с. Непа в сети Интернет <http://www.nepaschool.edusite.ru>

9.3. Почтовый адрес МКОУ СОШ с. Нера: 666635, Иркутская область, Катангский район, с. Непа, улица Транспортная, дом 1.

Телефон для справок по обращениям граждан, личному приему: 8(904)148-43-86;

Адрес электронной почты для приема обращений граждан: nepaschool@mail.ru.

ФИО руководителя МКОУ СОШ с. Непа: Башаева Ирина Алексеевна.