



ПОЛОЖЕНИЕ о работе с обращениями граждан (порядок подачи жалоб и предложений)

1. Общие положения.

1.1. В работе с обращениями граждан должностные лица руководствуются Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, правовыми актами президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, Уставом муниципального общеобразовательного учреждения «Гимназия № 1», решениями и приказами учредителя, а также другими нормативными актами.

1.2. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в образовательной организации (далее ОО), правила регистрации, учета и контроля, анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.

1.3. Основные понятия, применяемые в настоящем Положении.

В настоящем Положении применяются следующие основные понятия:

Обращения граждан — индивидуальные или коллективные предложения, заявления, жалобы, изложенные в письменной или устной форме, поступившие в порядке, установленном настоящим Положением.

Предложения — обращения граждан, в которых содержатся конкретные меры, направленные на улучшение организации и деятельности МБОУ «Гимназия № 1», на совершенствование и решения вопросов социально-экономического развития гимназии.

Заявления — обращения граждан, в которых содержатся просьбы о разъяснении порядка реализации принадлежащих им прав и свобод, закрепленных в Конституции Российской Федерации, федеральных законах, Уставом МБОУ «Гимназия № 1» и другими правовыми актами, об оказании содействия в реализации этих прав и свобод

Жалобы - обращения граждан, в которых содержатся требования о восстановлении их прав, свобод или законных интересов, нарушенных действиями (бездействием) и (или) решениями , должностных лиц либо органов управления образовательного учреждения, а также других граждан, в т.ч. участников образовательного процесса.

2. Устные обращения граждан

2.1. Устные обращения граждан поступают в МБОУ «Гимназия № 1» во время личного приема граждан директором либо его заместителями в соответствии с их компетенцией.

2.2. Устные обращения граждан рассматриваются в случае, если содержащиеся в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки.

2.3. Устные обращения граждан должны содержать следующие сведения:

1) изложение существа предложения, заявления или жалобы;

2) фамилию, имя, отчество обратившегося гражданина ,почтовый адрес, по которому может быть направлена копия решения, принятого, по итогам рассмотрения предложения, заявления или жалобы гражданина.

2.4. Устные обращения граждан и лиц без гражданства, не отвечающие требованиям, предусмотренным в пункте 3 настоящего Положения, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

3. Письменные обращения граждан .

3.1. Письменные обращения граждан поступают в МБОУ «Гимназия № 1» , на бумажном носителе. 3.2. Письменные обращения граждан должны содержать следующие сведения:

1) наименование и адрес образовательного учреждения;

2) изложение существа предложения, заявления или жалобы;

3) фамилию, имя, отчество, место жительства, работы или учебы каждого из обратившихся граждан;

4) дату составления обращения.

Письменное обращение гражданина в соответствии с федеральным законодательством должно быть им подписано.

3.3. Письменные обращения граждан, не отвечающие требованиям, предусмотренным в подпунктах 2 и 3 части первой и части второй пункта 2 настоящего Положения, в соответствии с федеральным законодательством признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

4. Регистрация обращений граждан.

4.1. Все письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в день их поступления.

4.2. Обращения граждан регистрируются в журнале регистрации обращений граждан, в которых указываются сведения, предусмотренные в подпунктах 2 и 3 части первой пункта 2 статьи 4 настоящего Положения, а также дата поступления обращения гражданина, и номер обращения гражданина. После принятия МБОУ «Гимназия № 1», решений по итогам рассмотрения обращений граждан в журнал регистрации обращений граждан вносятся сведения о результатах рассмотрения этих обращений и направлении обратившимся гражданам копий решений, принятых по итогам рассмотрения их обращений. После исполнения решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан, в журнал регистрации обращений граждан вносятся сведения о принятых мерах по исполнению этих решений.

4.3. Журнал регистрации обращений граждан ведётся на бумажном носителе, хранится у секретаря директора.

5. Сроки рассмотрения обращений граждан.

5.1. Заявления и жалобы граждан рассматриваются в срок до одного месяца со дня поступления в МБОУ «Гимназия № 1», а не требующие дополнительного изучения и проверки — безотлагательно, но не позднее пятнадцати дней со дня поступления в образовательное учреждение.

Предложения граждан рассматриваются в срок до одного месяца со дня поступления.

Должностные лица образовательного учреждения в соответствии с федеральным законом обязаны дать письменный ответ по существу обращений граждан директору школы в течение одного месяца.

5.2. В случаях, если для рассмотрения заявления или жалобы гражданина требуется проведение проверки либо осуществление сбора сведений, необходимых для рассмотрения заявления или жалобы гражданина, сроки рассмотрения заявления или жалобы гражданина, указанные в части первой пункта 1 настоящего Положения и, могут быть в порядке исключения продлены директором школы или заместителем директора, но не более чем на один месяц с сообщением об этом гражданину, подавшему заявление или жалобу, в трехдневный срок.

В случае, если предложение гражданина требует дополнительного изучения, сроки рассмотрения предложения гражданина, указанные в части второй пункта 1 настоящего пункта, могут быть в порядке исключения продлены директором школы или заместителем директора, но не более чем на три месяца с сообщением об этом гражданину или лицу без гражданства, подавшему предложение, в трехдневный срок.

6. Оставление обращений граждан без рассмотрения.

6.1. МБОУ «Гимназия № 1», вправе оставить обращения граждан без рассмотрения в следующих случаях:

1) в случае подачи анонимного обращения;

2) в случае подачи обращения, существо которого противоречит федеральному законодательству и законодательству Воронежской области, либо обращения, содержащего выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц;

3) в случае, если у МБОУ «Гимназия № 1» имеется информация о том, что обращение подано лицом, которой признано недееспособным на основании решения суда, вступившего в законную силу.

6.2. В случаях, предусмотренных в подпунктах 2 и 3 части первой Пункта 1 настоящего Положения, гражданин извещается об оставлении его обращения без рассмотрения в письменной форме в трехдневный срок со дня регистрации обращения.

7. Проведение проверок в ходе рассмотрения обращений граждан либо осуществление сбора сведений, необходимых для рассмотрения обращений граждан.

В целях объективного и полного рассмотрения обращений граждан, могут проводиться проверки фактов и обстоятельств, содержащихся в обращениях граждан, либо осуществляться сбор сведений, необходимых для рассмотрения обращений граждан.

8. Решения, принимаемые по итогам рассмотрения обращений граждан .

8.1. По итогам рассмотрения обращений граждан может быть принято одно из следующих решений:

- 1) решение о полном или частичном удовлетворении обращения;
- 2) решение об отказе в удовлетворении обращения.

8.2. В решении, принимаемом по итогам рассмотрения обращений граждан, должна содержаться ссылка на нормативный правовой акт, в соответствии с которым принято это решение.

8.3. Копия решения, принятого по итогам рассмотрения обращений граждан, направляется гражданам, обратившимся с предложением, заявлением или жалобой, в течение пяти дней со дня принятия такого решения, но не позднее чем в день истечения срока рассмотрения этого предложения, заявления или жалобы.

Копия решения, принятого, по итогам рассмотрения предложения, заявления, жалобы гражданина, прилагается к письменному ответу должностного лица по существу соответствующего предложения, заявления, жалобы.

9. Исполнение решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан .

9.1. Исполнение решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан, осуществляется соответствующими должностными лицами.

Сообщение гражданину, подавшему обращение, о предполагаемых мерах по исполнению решения, принятого по итогам рассмотрения этого обращения, не может считаться исполнением соответствующего решения.

9.2. В случае, если жалобы граждан удовлетворены полностью либо частично, принявшие решения по итогам рассмотрения этих жалоб, должностные лица принимают необходимые меры по восстановлению нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан, в том числе приносят извинения в письменной форме.