

Рассмотрено
на заседании педагогического совета
МКОУ «Березовская СОШ»
Протокол № 1 от «19» сентября 2018г.

УТВЕРЖДЕНО
приказом № 01-04-17/3
от «25» сентября 2018г
директора МКОУ «Березовская
СОШ»

_____/Е.Г.Хомченко/

ПОЛОЖЕНИЕ
О работе с письменными и устными обращениями граждан в администрацию
МКОУ «БЕРЕЗОВСКАЯ СОШ»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о работе с письменными и устными обращениями граждан в администрацию муниципального казенного общеобразовательного учреждения ««Березовская средняя общеобразовательная школа» Большеулуйского района Красноярского края (далее - Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными федеральными законами, Уставом муниципального казенного общеобразовательного учреждения «Березовская средняя общеобразовательная школа» Большеулуйского района Красноярского края.

1.2. Настоящее Положение устанавливает систему работы по учету, организации рассмотрения письменных и устных обращений граждан, юридических лиц, анализу их содержания в муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Березовская средняя общеобразовательная школа» Большеулуйского района Красноярского края.

1.3. Рассмотрение письменных и устных обращений граждан, юридических лиц является прямой служебной обязанностью должностных лиц администрации муниципального казенного общеобразовательного учреждения «Березовская средняя общеобразовательная школа» Большеулуйского района Красноярского края.

Администрация муниципального казенного общеобразовательного учреждения «Березовская средняя общеобразовательная школа» Большеулуйского района Красноярского края и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан и несут установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения письменных и устных обращений.

2. Прием и первичная обработка обращений

2.1. Письменные обращения граждан, юридических лиц в администрацию образовательного учреждения могут быть поданы лично, по почте, с помощью факса, в форме электронного документа на адрес электронной почты муниципального казенного общеобразовательного

учреждения «Березовская средняя общеобразовательная школа» Большеулуйского района Красноярского края: moubersoeh@mail.ru, а также устно должностному лицу, наделенному правом и обязанностью рассмотрения обращений.

2.2. Все поступающие в школу обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением принимаются должностным лицом, о чем делается отметка в журнале регистрации учета входящей корреспонденции по мере их поступления, но не позднее трех дней со дня поступления.

2.3. На поступивший документ проставляется в правом нижнем углу первой страницы регистрационный штамп.

3. Рассмотрение письменных обращений граждан.

3.1. Директор школы знакомится с содержанием писем, пишет на них резолюцию, либо указывает структурное подразделение (заместителя, руководителя структурного подразделения) школы в случае их передачи. Особое внимание уделяется обращениям, а также письмам о неудовлетворительном рассмотрении предыдущих заявлений.

3.2. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.3. Администратор при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб обязан:
- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, организовать проверки на местах, принять могут другие меры для объективного разрешения вопроса;
- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль за своевременным и правильным их исполнением;
- сообщить заявителям, как правильно в письменной форме о решении, принятых их обращениям, с необходимым обоснованием, в случае необходимости разъяснять порядок обжалования.

3.4. Обращение без подписи и указания фамилии, не содержащие данных о месте их жительства, работы или учебы признаются анонимными. Анонимные письма, как правило, не рассматриваются. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом совершаемом или совершенном противоправном действии, а также о лице его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствии с его подведомственностью. Если подпись заявителя неразборчива в журнале регистрации делается пометка «ропись неразборчива». Решение об исполнении такого обращения принимается директором школы.

3.5. Письменные обращения рассматриваются в учреждении в течение 7 рабочих дней со дня регистрации письменного заявления.

3.6. В исключительном случае, когда для рассмотрения обращения необходимо дополнительное изучение сроки их рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены директором школы, но не более чем на 1 месяц.

3.7. Ответы на обращения граждан дают руководители структурных подразделений за подписью директора школы. Отметка об этом делается в журналах входящих и исходящих документов.

4. ПРИЕМ ГРАЖДАН

4.1. Личный прием граждан в школе производит директор школы и уполномоченные им лица в установленном для этого время.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

4.3. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.5. Письменное обращение, принятое во время личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

4.6. 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. АНАЛИЗ РАБОТЫ С ПРЕДЛОЖЕНИЯМИ, ЗАЯВЛЕНИЯМИ И ЖАЛОБАМИ ГРАЖДАН

5.1. Руководители структурных подразделений один раз в полгода анализируют письменные обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщают предложения, принимают меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений; вносят директору Школы предложения по совершенствованию образования, представляют материалы для выступления в периодической печати с целью разъяснения проблем, поднимаемых гражданам.