

Муниципальное общеобразовательное учреждение
«Средняя общеобразовательная школа №4»
с.п.Нижний Куркужин

Принято на заседании
педагогического совета
протокол от "21" 06. 2011 г.
№ 7

Утверждаю
Директор З.А.Нахушева
Приказ от "21" 06. 2011 г.
№ 62



ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан

1. Общие положения.

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

1.2. Положение регламентирует порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в МОУ СОШ №4 с.п.Н.Куркужин (далее - Учреждение).

1.3. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

2. Основные понятия, используемые в настоящем Положении.

2.1. В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

- обращения граждан – это индивидуальные или коллективные предложения, заявления, жалобы, ходатайства, изложенные в письменной или устной форме;
- предложения – обращения граждан, направленные на улучшение деятельности учреждения, на совершенствование правовой основы, решение вопросов образовательной деятельности;
- заявления – обращения граждан по поводу реализации прав и свобод, закреплённых Конституцией РФ, законодательством РФ и КБР;
- жалобы – обращения граждан с требованиями восстановления нарушенных действиями (бездействиями) и решениями должностных лиц, другими гражданами их прав, свобод или законных интересов;
- ходатайства – письменные обращения граждан с просьбой о признании за физическими лицами определённого статуса, прав и свобод;
- коллективные обращения граждан – это обращения двух или более граждан, в том числе обращения, принятые на собраниях;
- повторные обращения граждан – это обращения, поступившие от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истёк установленный

федеральным и областным законодательством срок или обратившийся не согласен с принятым по его обращению решением;

- анонимные обращения - это обращения, не содержащие сведений, по которым можно установить личность (личности) обратившихся граждан.

3. Право граждан на обращения.

3.1. Граждане вправе лично обратиться к директору Учреждения.

3.2. Директор обязан информировать граждан о должностных лицах, рассматривающих их обращение, об их компетенции и порядке работы по обращениям граждан.

4. Принципы рассмотрения обращения граждан:

- защита прав и свобод, законных интересов участников образовательного процесса и работников;
- обязательность рассмотрения обращений участников образовательного процесса и работников;
- своевременность и объективность рассмотрения обращений участников образовательного процесса и работников;

5. Настоящее Положение предназначено для:

- реализации прав граждан РФ на признание, реализацию, защиты прав, свободы и законных интересов участников образовательного процесса;
- обеспечения реализации принципа демократического, государственно-общественного характера образования;
- обеспечения открытости информации об Учреждении;
- повышения эффективности образовательной деятельности;
- создание оптимального взаимодействия Учреждения.

6. К компетенции Учреждения относится рассмотрение обращений граждан:

- по ознакомлению с Уставом и другими документами, регламентирующими образовательный процесс;
- по выбору образовательной программы из числа используемых в работе с детьми в Учреждении;
- по обеспечению условий удовлетворения потребностей ребёнка в эмоционально-личностном общении, защиту его прав и достоинства, защиту от всех форм психического и физического насилия;
- по обеспечению ребёнку ухода, воспитания, развития, оздоровления, укрепления психического здоровья, личностного развития, эмоционального благополучия;
- по гарантиям соблюдения прав ребёнка и его родителей (законных представителей);
- по ознакомлению с ходом и содержанием образовательного процесса;
- по ходатайству об отсрочке родительской платы или её уменьшении перед Учредителем, директором Учреждения;
- по участию в любой форме в благотворительной деятельности для реализации уставных целей Учреждения;

- по участию в формировании дополнительных источников финансирования и изыскании материальных средств для осуществления уставной деятельности Учреждения;
- по расторжению договора между Учреждением и родителями (законными представителями);
- по защите профессиональной чести и достоинства, прав работников Учреждения, предусмотренными Конституцией РФ, Конституцией КБР, Законами РФ, КБР.

7. Порядок рассмотрения обращений граждан

7.1. Директор, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в обращениях граждан вопросов, обязан своевременно и по существу рассматривать обращения и принимать по ним решения в порядке, установленном федеральным законодательством, нормативными правовыми актами, настоящим Положением.

7.2. Директор при рассмотрении обращений граждан обязан:

- в случае необходимости предложить обратившемуся лицу предоставить дополнительные документы, а также принимать другие меры в пределах своей компетенции для объективного решения вопроса;
- контролировать ход работы по обращениям граждан при поручении его другим должностным лицам Учреждения;
- принимать меры к устранению причин, вызывающих поступление повторных обращений граждан;
- сообщать гражданам, подавшим письменные обращения - в письменной форме, а устные обращения - в устной форме о решениях, принятых по обращениям граждан, а в случае их отклонения, указывать мотивы;
- обеспечить своевременное и правильное исполнение принятых по обращениям граждан решений;
- разъяснить порядок обжалования принятых решений.

7.3. Директор, заместитель директора по УВР обязаны:

- систематически обобщать обращения граждан с целью изучения общественного мнения, совершенствования своей работы;
- своевременно выявлять и устранять причины нарушения прав и законных интересов граждан;
- истребовать в случае необходимости документы от должностных лиц, а также принимать другие меры в пределах своей компетенции для объективного разрешения вопросов.

8. Доказательства по обращениям граждан.

8.1. При подаче гражданами обращений директору Учреждения в случае необходимости должны быть представлены доказательства.

8.2. Доказательствами являются любые достоверные фактические данные, на основании которых директор или назначенные им должностные лица устанавливают наличие или отсутствие обстоятельств, обосновывающих требования, содержащиеся в обращении, и иные обстоятельства, имеющие значение для разрешения соответствующего обращения.

8.3. Доказательства предоставляются гражданами, подавшими обращение.

9. Основания оставления обращений граждан без рассмотрения.

9.1. Директор или назначенные им должностные лица вправе оставить обращения граждан без рассмотрения в случаях:

-подачи анонимных обращений;

-подачи обращений, на которые не распространяется действие настоящего Положения.

9.2. Извещение граждан об оставлении их обращения без рассмотрения осуществляется в трёхдневный срок со дня регистрации обращения.

10. Устные обращения граждан.

10.1. Устные обращения граждан рассматривают в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки. На устные обращения граждан даётся ответ в устной форме.

10.2. Устные обращения граждан регистрируются немедленно по поступлению в журнале регистрации обращений граждан (приложение № 1).

10.3. В отдельных случаях, ввиду сложного характера вопросов, поставленных в устных обращениях, либо необходимости дополнительной проверки изложенных в них фактов, директор даёт соответствующие распоряжения в порядке подчинённости.

10.4. Результаты рассмотренных по существу устных обращений граждан доводятся до сведения заинтересованных лиц в порядке, установленном законодательством РФ и КБР, настоящим Положением.

11. Письменные обращения граждан.

11.1. Письменные обращения граждан должны содержать наименование организации или должностного лица, изложение существа обращения, сведения об обратившемся гражданине, дату составления и личную подпись обратившегося.

11.2. Все письменные обращения немедленно регистрируются при поступлении в журнале регистрации обращений граждан (приложение № 2). Результаты рассмотрения письменных обращений граждан доводятся до сведения заинтересованных лиц в порядке, установленном законодательством РФ и КБР, настоящим Положением.

12. Сроки рассмотрения обращений граждан.

12.1. Заявления и жалобы рассматриваются в срок не более одного месяца со дня их регистрации, а не требующие дополнительного изучения проверки - безотлагательно, но не позднее 15 дней со дня регистрации. В случае необходимости проведения дополнительных проверок, истребования дополнительных материалов срок рассмотрения заявлений и жалоб может быть продлён, но не более чем на один месяц.

12.2. Предложения и ходатайства граждан рассматриваются в срок не более чем один месяц со дня регистрации. В случае необходимости проведения дополнительных проверок, истребования дополнительных материалов, в виде исключения, срок рассмотрения может быть продлён до трёх месяцев.

12.3. В случае продления сроков рассмотрения обращений, граждане извещаются в течение трёх дней до истечения срока рассмотрения обращения.

12.4. В случае обращения граждан, касающихся защиты прав ребёнка, а также предложения по предотвращению чрезвычайных случаев, катастроф, возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций рассмотрение начинается безотлагательно и должно быть завершено не позднее, чем в 15-дневный срок.

12.5. Обращения граждан, содержащие одновременно признаки заявления, жалобы, предложения, а также касающиеся двух или более вопросов, могут направляться должностным лицом, принявшим их к рассмотрению, в пределах своей компетенции, другим органам и их должностным лицам в соответствии с их компетенцией и подведомственностью.

12.6. Рассматриваются в сроки, установленные для соответствующего вида обращений.

12.7. При рассмотрении повторных обращений граждан к ним прилагаются материалы предыдущего рассмотрения. Рассмотрение повторных и коллективных обращений граждан в обязательном порядке ставится на контроль.

12.8. Для объективности и полноты рассмотрения обращений граждан должностное лицо может принимать решение о проведении проверок и целесообразности привлечения к их проведению специалистов.

13. Личный приём граждан.

13.1. Директор Учреждения проводит личный приём граждан в установленные и доведённые до их сведения дни и часы.

13.2. Неявка на личный приём по неуважительным причинам гражданина, подавшего обращение, не препятствует рассмотрению обращения.

13.3. Признав необходимым личное участие гражданина, подавшего обращение, директор вправе перенести его рассмотрение на новый срок, но не более чем на один месяц.

13.4. Порядок личного приёма граждан регулируется циклограммой деятельности директора. Во время проведения личного приёма граждан ведётся журнал (приложение № 1).

14. Решения по обращениям граждан.

14.1. В результате обращения граждан должностное лицо принимает одно из следующих решений:

-о полном или частичном удовлетворении обращения; -об отказе в полном или частичном удовлетворении обращения; -о разъяснении по вопросам, поставленным в обращении, или информировании о результатах рассмотрения обращения.

14.2. Решения по предложениям, заявлениям и ходатайствам должны быть мотивированы.

14.3. Решения по жалобе должны быть мотивированными со ссылкой на конкретные статьи законов РФ и КБР, содержать информацию о конкретных

мерах по восстановлению нарушенных действиями (бездействием) прав и законных интересов граждан.

14.4.0 решении, принятом по обращению (предложению, заявлению, жалобе) гражданину, а также лицу, чьи действия (бездействия) обжалуются, должно быть сообщено в течение пяти дней со дня вынесения решения. 14.5.0

решении по ходатайству обратившийся гражданин информируется в срок до 15-дней со дня принятия решения.

14.6. Жалоба не считается разрешённой до момента исполнения принятого по ней решения. Если решение не может быть исполнено в установленные сроки, исполнитель даёт письменный ответ должностному лицу, принявшему решение по жалобе, с указанием причины задержки и срока окончательного исполнения решения. Ответ исполнителя ставится на контроль до полного осуществления намеченных мер.

15. Неразглашение сведений, ставших известными в связи с рассмотрением обращений граждан.

15.1. Без согласия обратившихся граждан к должностному лицу, запрещается разглашение и распространение сведений, о частной жизни граждан, воспитанников прогимназии, ставших известными, в связи с рассмотрением их обращений.

12. Ответственность должностных лиц за нарушение законодательства об обращениях граждан.

12.1. Должностные лица Учреждения несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение решений по обращениям граждан.

ЖУРНАЛ
регистрации устных обращений граждан МОУ СОШ №4 с.п.Н.Куркужин

№ Дата обращения	Ф.И.О. заявителя	Адрес заявителя	Краткое содержание обращения	Результаты рассмотрения обращения	

Приложение № 2 к Положению
об обращениях граждан

ЖУРНАЛ
регистрации письменных обращений граждан
МОУ COLLI №4 с.п.Н.Куркужин

Краткое содержание документа	Пенол - ИИС. II»	Резолюции			Расписка в получении	Отметка об исполне- нии
		Задание	Срок исполне- нии	Автор резолю- пик		