

УТВЕРЖДАЮ
Директор МБОУ ПГО «СОШ № 21»

Л.В.Высоцкая

Приказ от 01.10.2012 № 6

ПОЛОЖЕНИЕ

об организации работы с обращениями граждан в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении Полевского городского округа «Средняя общеобразовательная школа № 21»

1. Общие положения.

1.1 Настоящее положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении Полевского городского округа «Средняя общеобразовательная школа № 21» и регулирует отношения, связанные с реализацией права граждан на обращения к должностным лицам МБОУ ПГО «Средняя общеобразовательная школа № 21» в связи с признанием, соблюдением, защитой прав, свобод и законных интересов граждан.

1.2. Работа по рассмотрению обращений граждан строится на основе следующих документов:

- Конституция Российской Федерации
- Областной закон «Об обращениях граждан»
- Устав МБОУ ПГО «Средняя общеобразовательная школа № 21»
- Закон об образовании

1.3. Под обращениями граждан следует понимать индивидуальные или коллективные предложения, заявления, жалобы, ходатайства, изложенные в устной или письменной форме.

2. Порядок рассмотрения обращений граждан.

2.1. Обращения граждан рассматриваются директором и его заместителями по вопросам своей компетенции.

2.2. Все устные и письменные обращения, поступающие к директору школы и его заместителям, регистрируются секретарем в день их поступления в журнале.

2.3. На письменном обращении в день его поступления в правой части нижнего поля первого листа секретарь проставляет дату и регистрационный номер.

2.4. Должностные лица МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 21» обязаны организовать работу по рассмотрению обращений граждан, обеспечить необходимые условия для быстрого и эффективного их рассмотрения.

2.5. В случае, если поступившее в МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 21» письменное обращение находится в компетенции другого ведомства, директор в пятитдневный срок дает распоряжение о направлении данного обращения органу или лицу, к компетенции которого относится решение поставленных вопросов. Секретарь МБОУ ПГО «Средняя общеобразовательная школа № 21» в трехдневный срок со дня передачи обращения направляет обратившимся гражданам письменное сообщение, в котором указывается, кому направлены на рассмотрение их обращения. На личном приеме граждан разъясняется, куда им следует обратиться.

2.6. Запрещается направлять на рассмотрение жалобы тем организациям или должностным лицам, действия (бездействие) которых обжалуются.

3. Письменные обращения граждан.

3. Письменные обращения граждан должны содержать наименование МБОУ ПГО «Средняя общеобразовательная школа № 21», фамилию, инициалы его руководителя, изложение существа вопроса, сведения, по которым можно установить личность обратившегося, домашний адрес и номер телефона, дату составления обращения и личную подпись обратившегося.

Обращение гражданина, не содержащее его фамилии, домашнего адреса, даты и личной подписи, признается анонимным и рассмотрению не подлежит.

Не рассматривается обращение гражданина, содержащее выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц. Решение о непринятии обращения к рассмотрению принимает директор МБОУ ПГО «Средняя общеобразовательная школа № 21».

3.2. Все письменные обращения регистрируются секретарем в день обращения и передаются директору МБОУ ПГО «Средняя общеобразовательная школа № 21».

3.3. Директор назначает ответственного (ответственных) за рассмотрение обращения.

3.4. Все обращения граждан рассматриваются в срок не более одного месяца со дня регистрации. Заявления и жалобы граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не более 15 дней со дня их регистрации.

В случае необходимости проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов либо принятия других мер, срок рассмотрения заявлений и жалоб может быть, в порядке исключения, продлен, но не более чем на один месяц. Решение о продлении срока рассмотрения принимает директор.

В случае продления срока рассмотрения обращений граждан должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, извещает об этом обратившихся граждан в трехдневный срок.

3.5. По итогам рассмотрения исполнитель готовит ответ заявителю в устной или письменной форме.

3.6. Материалы по рассмотрению обращений граждан «подшиваются в дело» и хранятся секретарем в течение пяти лет.

4. Устные обращения граждан.

4.1. Устные обращения граждан к должностным лицам рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, а личности обратившихся известны или установлены.

4.2. На устные обращения граждан, как правило, дается ответ в устной форме.

4.3. В отдельных случаях, ввиду сложного характера вопросов, поставленных в устных обращениях граждан, либо необходимости дополнительной проверки изложенных в них фактов, директор дает соответствующие распоряжения своим заместителям, в компетенции которых находится вопрос.

4.4. Результаты рассмотренных по существу устных обращений граждан доводятся работником школы до сведения заявителя в течение пяти дней со дня вынесения решения в устной или письменной форме.

5. Ответственность за нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан.

5.1. Ответственность за своевременное и полное рассмотрение письменных обращений граждан возлагается на директора и его заместителей.

5.2. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений, нарушение порядка рассмотрения обращений, принятия заведомо незаконного решения, уклонение от предоставления информации по официальным запросам или предоставление недостоверной информации, разглашение сведений, ставших известными в связи с рассмотрением обращений граждан, а также иные нарушения установленного порядка рассмотрения обращений граждан влекут за собой ответственность работников, осуществляющих работу с обращениями граждан, в соответствии с законодательством РФ и Свердловской области.

За нарушение порядка рассмотрения обращений граждан должностные лица несут административную ответственность.

6. Анализ информации о работе с обращениями граждан.

6.1. Анализ информации о работе с обращениями граждан проводится 1 раз в год по состоянию на 31 мая.

Осуществляет анализ директор школы. Основанием для анализа работы с обращениями граждан является журнал регистрации.