

ПРИНЯТО
общее собрание работников
протокол № 2
от 13.01.2022 года

УТВЕРЖДАЮ
Директор
МКОУ «Центр образования Смородинский»
_____ И.В. Попович

Приказ № 25-д от 17.01.2022 года

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения жалоб граждан в МКОУ «Центр образования Смородинский»

1. Общие положения.

1.1. Настоящее положение определяет порядок рассмотрения письменных, устных обращений граждан и обращений граждан в форме электронного документа, поступающих в Муниципальное казённое общеобразовательное учреждение «Центр образования Смородинский» (далее - Учреждение).

1.2. Цель настоящего положения - реализация конституционного права граждан на личное, индивидуальное и коллективное обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, а также право граждан на обращения в учреждения и организации.

1.3. Задачами настоящего положения являются: своевременное, объективное, всестороннее рассмотрение обращений граждан, принятие и исполнение решений по ним, подготовка и направление мотивированного ответа заявителю.

1.4. Работа с обращениями граждан ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», другими нормативными актами действующего законодательства Российской Федерации и Тульской области.

1.5. Основными принципами в работе с обращениями граждан являются:

- защита прав и свобод законных интересов человека и гражданина, укрепление законности правопорядка;

- обязанность рассмотрения обращения граждан независимо от их пола, возраста, национальности, языка, происхождения, принадлежности к социальным группам и общественным объединениям, имущественного и должностного положения, отношения к религии;

- своевременность и объективность рассмотрения жалоб.

1.6. В настоящем положении используются следующие понятия:

1) *обращение гражданина* (далее-обращение) - письменное обращение, заявление или жалоба, устное обращение граждан, а также обращение граждан в форме электронного документа, поступающее в Учреждение,

2) *предложение* - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) *заявление* - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав, свобод либо конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов или других нормативных правовых актов, недостатках работе органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов или должностных лиц;

4) *жалоба* - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц,

5) *должностное лицо* - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

2. Порядок регистрации и рассмотрения письменных обращений граждан и обращений граждан в форме электронного документа.

2.1. Письменное и электронное обращение граждан должно быть им подписано с указанием фамилии, имени, отчества, места жительства, работы или учёбы, даты составления обращения. Кроме того, письменные и электронные обращения должны содержать наименование и адрес органа или должностного лица, которому они адресованы, изложение существа обращения. Обращения, не содержащие фамилии, имени, отчества, данных о месте жительства, работы или учёбы, личной подписи обращающегося гражданина признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

2.2. Письменное и электронное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления с указанием регистрационного номера и даты. Регистрация обращений производится в отдельном журнале в соответствии с установленным в учреждении порядком ведения делопроизводства должностным лицом, на которого возложены такие обязанности. По просьбе обращающегося, ему может быть сообщён устно или письменно номер и дата регистрации.

2.3. Зарегистрированное обращение передаётся руководителю, который в течение 1 дня определяет исполнителя по поступившему обращению, срок дачи ответа, при необходимости пишет резолюцию.

2.4. Письменные и электронные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации, а не требующие дополнительного изучения и проверки - безотлагательно, но не позднее пятнадцати дней со дня их регистрации. В случае необходимости проведения специальной проверки, востребования дополнительных материалов либо принятия других мер, срок рассмотрения обращения может быть продлён, но не более чем на 30 дней, уведомив в пятидневный срок о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.5. Письменное обращение и (или) обращение в форме электронного документа, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения в трёхдневный срок. В случае, если решение поставленных в письменном (электронном) обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.6. В ходе рассмотрения обращений граждан сотрудники Учреждения обязаны при необходимости предлагать обратившемуся лицу представить дополнительные документы, а также принимать другие меры в пределах своей компетенции для объективного разрешения вопроса. В случае необходимости проведения проверки, для полноты и объективности рассмотрения обращений и привлечению к их проведению специалистов, должностное лицо ставит об этом в известность руководителя Комитета образования. При назначении проверки заявителю даётся промежуточный ответ о проведении указанных действий. Окончательный ответ даётся в течение 15 дней после проведения проверки.

2.7. В результате рассмотрения обращений граждан руководитель Учреждения принимает одно из следующих решений:

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

Решения по предложениям, заявлениям и ходатайствам должны быть мотивированными. Решения по жалобе должны быть мотивированными со ссылками на конкретные статьи федеральных законов и законов Тульской области, содержать информацию о конкретных мерах по восстановлению прав или законных интересов граждан, нарушенных действиями (бездействиями), решениями органов или должностных лиц.

2.8. После рассмотрения обращения по имеющимся доказательствам, с учётом норм действующего законодательства Российской Федерации и Тульской области заявителю даётся мотивированный ответ и сообщается принятое решение. Ответ дается в письменной форме за подписью руководителя Учреждения.

2.9. Граждане при рассмотрении их обращения имеют право:

- 1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- 2) 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;
- 3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 4) 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;
- 5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.10. Учреждение, принявшее решение по обращениям граждан, самостоятельно исполняет их, а в случае необходимости направляет поручения исполнителям. Жалоба не считается разрешённой до момента исполнения принятого по ней решения. Если решение не может быть исполнено в установленные сроки, исполнитель даёт письменный ответ руководителю управления образования, принявшему решение по жалобе, с указанием причины задержки и срока окончательного исполнения решения. Ответ исполнителя ставится на контроль до полного осуществления намеченных мер. В случае если руководителем принято решение удовлетворить жалобу полностью или частично, то данное учреждение в соответствии со своей компетенцией обязано принять необходимые меры по восстановлению нарушенных прав граждан, включая меры по принесению им извинения в письменном виде, а также по просьбе граждан проинформировать об этом заинтересованных в рассмотрении жалобы лиц.

2.11. При рассмотрении обращений граждан запрещается использование и распространение сведений о частной жизни граждан без их согласия. По мотивированной просьбе гражданина не подлежат разглашению следующие сведения: фамилия, имя, отчество, домашний адрес. Должностные лица, виновные в разглашении сведений, полученных при рассмотрении обращений граждан и не подлежащих разглашению, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.12. Кроме того, Учреждение, рассматривающее обращения граждан, обязано:

- систематически контролировать состояние дел по рассмотрению обращений граждан, принимать меры по устранению причин, вызывающих поступление повторных обращений граждан;
- обеспечивать своевременное и правильное исполнение принятых по обращениям граждан решений;
- разъяснять порядок обжалования принятых решений.

2.13. После дачи ответа заявителю и исполнения принятого решения все материалы, собранные в ходе рассмотрения обращения, вместе с самим обращением передаются должностному лицу, ведущему учёт обращений граждан, который заводит по каждому обращению отдельный файл и подшивает его в дело.

3. Порядок регистрации и приём граждан по личным вопросам.

3.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится руководителем. График приёма граждан по личным вопросам вывешивается в Учреждении и на официальном сайте МКОУ «Центр образования Смородинский».

3.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.3. Приём граждан по личным вопросам проводится в устной форме. 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.

3.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим положением.

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

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

4. Особенности рассмотрения некоторых видов обращений граждан.

4.1. Если в письменном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.3. Учреждение при получении письменного или электронного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.4. В случае, если текст письменного обращения или обращения в форме электронного документа не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.5. В случае, если в письменном обращении гражданина или обращении в форме электронного документа 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, руководитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5. Ответственность за нарушение настоящего положения.

5.1. Лица, виновные в нарушении настоящего положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.