

Муниципальное общеобразовательное учреждение
Мышкинская средняя общеобразовательная школа

СОГЛАСОВАНО
Протокол педагогического совета
МОУ Мышкинской СОШ
№1 от 31.08.2017

УТВЕРЖДАЮ
директор МОУ Мышкинской СОШ

Е.Н.Лихачева



07.09.2017 г. дата

УТВЕРЖДЕНО
приказом МОУ Мышкинской СОШ
№ 249 от 07.09.2017 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

«О порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном
общеобразовательном учреждении Мышкинской средней общеобразовательной
школе»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном общеобразовательном учреждении Мышкинской средней общеобразовательной школе» (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».
2. Положение определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение.
3. Положение устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан сотрудниками муниципального общеобразовательного учреждения Мышкинской средней общеобразовательной школы (далее –МОУ Мышкинская СОШ).

II. ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ И ФУНКЦИИ В РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

Основные задачи:

1. Организация централизованного учета письменных, устных обращений и обращений, поступивших в электронном виде, граждан.
2. Организация приема граждан и своевременное рассмотрение обращений граждан.

Функции:

1. Осуществление приема, учета и регистрации (в том числе в системе электронного документооборота) обращений, контроль своевременного их рассмотрения.
2. Контроль соблюдения сроков исполнения поручений по обращениям граждан в структурных подразделениях.
3. Ежедневный прием и консультации граждан.
4. Осуществление контроля сроков исполнения, качества и полноты ответов по обращениям граждан.
5. Информирование обратившихся граждан о результатах рассмотрения заданных ими вопросов.
6. Совершенствование форм и методов работы с обращениями граждан, направленных на предотвращение нарушений порядка и сроков их рассмотрения.
7. Осуществление необходимых мер по защите информации, имеющихся персональных данных, в т.ч. представленных в электронной форме.

III. ПРАВА ОБРАТИВШИХСЯ ЛИЦ

При рассмотрении обращений граждане имеют право:

- знакомиться с материалами, связанными с рассмотрением обращений, в той мере, в какой это не затрагивает права других граждан и не противоречит требованиям законодательства РФ;
- отказаться от направленных ими письменных обращений до принятия по ним решений, направив соответствующее письменное заявление в другие организации;
- обжаловать решения, принятые по их обращениям.

IV. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

4.1. Процесс рассмотрения обращений граждан включает в себя следующие этапы:

- выяснение, относится ли вопрос, поставленный в обращении, к компетенции МОУ Мышкинской СОШ;
- определение порядка разрешения вопроса по существу;
- определение исполнителя;
- установление срока исполнения;
- подготовка и направление гражданину ответа;

4.2. Ответ на обращение не дается:

- если в письменном обращении не указана фамилия гражданина направившего обращение, и почтовый адрес для ответа;
- если в обращении содержатся оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровья, имуществу должностного лица, членов его семьи;
- если текст обращения не поддается прочтению;
- если ответ не может быть дан без разглашения сведений, содержащих информацию о персональных данных сторонних лиц.

4.3. Учет обращений граждан ведется в журнале учета обращения граждан в приемной директора школы. Журнал регистрации должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью. В журнал заносятся Ф.И.О., место жительства, сущность обращения и дата его подачи, а также другие сведения по желанию заявителя и руководителя.

4.4. После резолюции директора школы, содержащей указание лица, ответственного за исполнение ответа на обращение граждан соответствующего структурного подразделения колледжа, копия обращения выдается секретарем директора под роспись исполнителю с пометкой о сроке выполнения, о чем делается пометка в журнале регистрации, оригинал обращения остается в приемной директора и помещается в дело.

4.5. Ответственность за учет обращений граждан через сайт школы возлагается на заместителя директора по ИКТ. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

4.6. Обращения граждан рассматриваются в течение одного месяца со дня их регистрации. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются в срок 15 дней со дня их регистрации. Обращения военнослужащих и членов их семей рассматриваются безотлагательно либо не позднее 7 дней со дня их поступления. При необходимости проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, иных действий, связанных с рассмотрением обращений, срок рассмотрений может быть продлен не более чем на 1 месяц с сообщением об этом лицу, подавшему обращение.