

ПРИНЯТО
на заседании Педагогического совета
протокол № 7 от 02.05.2024 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор МБОУ ЦСОШ №9
Г.В. Полякова
Приказ № 13 от 02.05.2024 г.



СОГЛАСОВАНО
на заседании Управляющего совета
протокол № 4 от 02.05.2024 г.

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В МУНИЦИПАЛЬНОМ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ ЦЕЛИНСКАЯ СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА №9

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МБОУ ЦСОШ №9 (далее - Положение) определяет единый порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан в МБОУ ЦСОШ №9 (далее - Школа).

1.2. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб:

Предложение – обращения граждан, в которых содержатся конкретные меры, направленные на улучшение организации и деятельности Школы, на совершенствование и решения вопросов социально-экономического развития школы.

Заявления – обращения граждан, в которых содержатся просьбы о разъяснении порядка реализации принадлежащих им прав и свобод, закрепленных в Конституции Российской Федерации, федеральных законах, Уставом школы и другими правовыми актами, об оказании содействия в реализации этих прав и свобод

Жалобы – обращения граждан, в которых содержатся требования о восстановлении их прав, свобод или законных интересов, нарушенных действиями (бездействием) и (или) решениями, должностных лиц либо органов управления образовательного учреждения, а также других граждан, в т.ч. участников образовательного процесса.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ; по таким обращениям ответ не дается.

1.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять письменные и электронные обращения. Самостоятельная передача гражданином письменного обращения в Школу осуществляется через секретаря учебной части по адресу: п.Новая Целина, ул. Макаренко, 2, приемная. По просьбе гражданина на копии обращения или его втором экземпляре секретарь учебной части проставляет (на нижнем свободном от текста поле) лицевой стороны первой страницы обращения: «Дата» и «Входящий регистрационный номер», согласно книге учета входящей документации с 08.30 до 12.00, с 13.30 до 16.00 с понедельника по пятницу.

1.4. Письменные обращения с доставкой по почте направляются по юридическому адресу Школы: 347760, Ростовская область, Целинский район, п.Новая Целина, ул.Макаренко, 2.

1.5. Электронные обращения направляются на адрес электронной почты Школы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: school956@mail.ru, а также «Вопрос-ответ» на сайте Школы <https://9.86371.35.35.ru> или на платформе обратной связи (ПОС).

2. Сроки рассмотрения обращений граждан

2.1. Заявления и жалобы граждан рассматриваются в срок до одного месяца со дня поступления, а не требующие дополнительного изучения и проверки — безотлагательно, но не позднее пятнадцати дней со дня поступления в образовательном учреждении.

Предложения граждан рассматриваются в срок до одного месяца со дня поступления.

Должностные лица образовательного учреждения в соответствии с федеральным законом обязаны дать письменный ответ по существу обращений граждан директору школы в течение одного месяца.

2.2. В случаях, если для рассмотрения заявления или жалобы гражданина требуется проведение проверки либо осуществление сбора сведений, необходимых для рассмотрения заявления или жалобы гражданина, сроки рассмотрения заявления или жалобы гражданина, указанные в части первой пункта 1 настоящего Положения, могут быть в порядке исключения продлены директором школы или заместителем директора, но не более, чем на один месяц с сообщением об этом гражданину, подавшему заявление или жалобу.

В случае если предложение гражданина требует дополнительного изучения, сроки рассмотрения предложения гражданина, указанные в части второй пункта 1 настоящего пункта, могут быть в порядке исключения продлены директором школы или заместителем директора, но не более чем на три месяца с сообщением об этом гражданину или лицу без гражданства, подавшему предложение, в трехдневный срок.

3. Исполнение решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан

3.1. Исполнение решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан, осуществляется соответствующими должностными лицами.

Сообщение гражданину, подавшему обращение, о предполагаемых мерах по исполнению решения, принятого по итогам рассмотрения этого обращения, не может считаться исполнением соответствующего решения.

3.2. В случае, если жалобы граждан удовлетворены полностью либо частично, принявшие решения по итогам рассмотрения этих жалоб должностные лица принимают необходимые меры по восстановлению нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан, в том числе приносят извинения в письменной форме.

4. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

4.1. Контроль соблюдения порядка обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов участников образовательного процесса, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

4.2. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляется ответственным лицом и включает в себя:

- постановку поручений по рассмотрению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;
- продление срока исполнения;

- снятие обращений с контроля.

Обращение снимается с контроля после направления ответа гражданину с результатами рассмотрения его обращения.

4.3. Контроль своевременного и полного рассмотрения обращений осуществляется директором Школы и его заместителями.

4.4. ответственное лицо ежегодно подготавливает и докладывает директору Школы результаты рассмотрения обращений, поступивших в Школу за текущий год.

5. Срок действия положения и порядок внесения изменений

5.1. Срок действия положения не ограничен. При изменении законодательства в Положение вносятся изменения в установленном порядке.