

ПРИНЯТО

на Педагогическом совете
БОУ г.Омска «Средняя общеобразовательная
школа № 105 имени Героя Советского Союза
Н.П. Бударина»

(протокол № 2 от 19.01.2021 года)

Председатель  Ю.С. Бажмина

УТВЕРЖДАЮ

Директор БОУ г.Омска «Средняя
общеобразовательная школа № 105
имени Героя Советского Союза
Н.П. Бударина»

 Е.М. Андреева

(приказ № 1/19 – од от 21.01.2021 года)

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан в БОУ г.Омска «Средняя общеобразовательная школа № 105 имени Героя Советского Союза Н.П. Бударина»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным Законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и регулирует отношения, возникающие в связи с обращениями в БОУ г.Омска «Средняя общеобразовательная школа № 105 имени Героя Советского Союза Н.П. Бударина» (далее – Учреждение) граждан и организаций.

1.2. Организацию и координацию работы с обращениями граждан и организаций осуществляет администрация Учреждения.

1.3. Рассмотрению подлежат обращения граждан, направленные в Учреждение в письменной форме или в форме электронного документа, в которых в обязательном порядке указаны фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый (или электронный) адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. В обращении излагается суть предложения или жалобы. Гражданин ставит личную подпись и дату.

1.4. Все поступившие в Учреждение письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, регистрируются в течение 3-х рабочих дней.

1.5. Обращение, поступившее в Учреждение в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению в течение 30 календарных дней со дня его регистрации.

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

1.7. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый (или электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Такие обращения признаются анонимными.

1.8. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

1.9. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему формируются в дела и хранятся в течение 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном законодательством.

2. Порядок рассмотрения письменных (электронных) обращений

2.1. После проверки наличия в обращении персональных данных (фамилия, имя, отчество) обратившегося и почтового (или электронного) адреса обращение регистрируется в журнале обращений граждан.

2.2. После изучения обращения руководитель Учреждения принимает решение по рассмотрению обращения, назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения.

Исполнитель готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки руководителю на утверждение. Ответ на обращение подписывается директором Учреждения.

2.3. Срок рассмотрения обращения составляет 30 календарных дней со дня регистрации. В исключительных случаях срок может быть продлен, но не более чем на 30 календарных дней. О продлении срока рассмотрения граждан уведомляется официально в письменной форме.

2.4. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

2.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию Учреждения, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

3. Работа с устными обращениями

3.1. На устные обращения граждан дается устный ответ в том случае, если озвученные гражданином факты и обстоятельства очевидны и не требуют проверки и изучения.

3.2. Прием устных обращений по контактными телефонам Учреждения ведется администрацией Учреждения, которыми дается консультация.

4. Личный прием граждан

4.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится руководителем и заместителями руководителя. Информация о месте и времени приема доводится до сведения граждан.

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

4.3. Содержание устного обращения заносится в журнал регистрации обращений и жалоб граждан.

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, о чем делается запись в журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

5. Ответственность за нарушение требований Положения

5.1. Контроль за исполнением решения по рассмотрению обращений граждан осуществляется руководителем Учреждения.

5.2. Нарушение требований настоящего Положения, формальное отношение к обращениям граждан или проявленная недисциплинированность при выполнении поручений по работе с обращениями граждан влекут дисциплинарную или иную предусмотренную законодательством ответственность.