

**Муниципальное общеобразовательное учреждение
«Володарская средняя общеобразовательная школа»**

ПРИНЯТО
Педагогический совет
Протокол № 1 от 30.08.2013 г.

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора школы
№ 96 от 02.09.2013 г.

Регистрационный номер № 09-03

**Положение
о работе с поступающими обращениями граждан**

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение по работе с поступающими обращениями граждан (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 32-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», Уставом муниципального общеобразовательного учреждения «Володарская средняя общеобразовательная школа» (далее - МОУ «Володарская средняя школа»). Положение регламентируют правила работы с поступающими обращениями граждан.

1.2. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления, предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

1.3. В соответствии с законом «Об образовании в РФ» расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступающей на него жалобе, поданной в письменной форме.

1.4. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательных учреждений, органов управления образованием и т.д.

Заявление - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

Жалоба - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями либо решениями государственных органов, должностных лиц, общественных лиц и общественных организаций.

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.

Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам.

Анонимными считаются письма граждан без подписи и указания фамилии, не содержащие данных о месте их жительства, работы или учебы.

2. Организация делопроизводства

2.1. Организация работы с письмами и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

2.2. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается в управлениях, отделах, в учреждениях - на их руководителей.

2.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на канцелярию: осуществляется секретарем.

2.4. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется руководителем школы.

2.5. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется ответственными работниками структурных подразделений.

3. Прием и регистрация писем граждан

3.1. Все поступающие в образовательное учреждение обращения граждан принимаются и оформляются в день их поступления секретарем в соответствии с должностными обязанностями.

3.2. Поступающие обращения с копиями документов (например, копий аттестатов, дипломов, трудовых книжек и др.) прикрепляются к тексту обращения.

Полученные подлинники документов, ценные бумаги возвращаются гражданам по акту.

3.3. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

3.4. Поступившие письма граждан регистрируются секретарем в регистрационно-контрольных карточках и журнале учета.

Регистрационный штамп проставляется на лицевой стороне первого листа с указанием регистрационного номера, даты регистрации и контрольного срока

исполнения.

Регистрационный (входящим) номер письма состоит из порядкового номера поступившего обращения в пределах календарного года и индекса дела по номенклатуре.

Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо проставляется свой регистрационный номер.

Если письмо переслано то в журнале в графе примечание указывается откуда оно поступило.

Повторные письма ставятся на контроль.

В журнале учета и регистрационно-контрольных карточках проставляется код темы в соответствии с примерным классификатором.

Если в одном письме содержится несколько тем, то каждой присваивается обозначение по классификатору.

3.5. После регистрации обращения направляются руководителю образовательного учреждения для оформления резолюции с указанием подразделения. Исполнителя, порядка и сроков исполнения.

4. Рассмотрение письменных обращений граждан

4.1. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции директора школы передаются на исполнения конкретному исполнителю.

4.2. Письма граждан, требующие проверки изложенных фактов, рассматриваются в срок до 1 месяца со дня их регистрации; не требующие дополнительного обращения – не позднее 15 дней. В отдельных случаях срок исполнения письма может быть продлен, но не более чем на 1 месяц.

Не допускается направление писем граждан на рассмотрение работникам, действие которых обжалуется.

Обращение граждан, подлежащее направлению в другие организации, рассматриваются в течение 5 дней. В этом случае обращение отправляется с сопроводительным письмом за подписью руководителя.

В сопроводительном письме обязательно указывается порядок ответа заявителю.

Анонимные письма, как правило, не рассматриваются.

Письма бессмысленные по содержанию, а также некорректные по форме, подбираются в специальную папку и не рассматриваются.

4.3. Ответы на обращения граждан подготавливают исполнители за подписью руководителя организации, визируются.

Ответы на письма, направляемые вышестоящим организациям и депутатам, оформляются в обязательном порядке.

4.4. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- 1) внимательно проанализировать изложенные проблемы;
- 2) принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений.

4.5. По результатам рассмотрения вопросов, содержащихся в письмах граждан, исполнитель подготавливает ответ заявителю.

При составлении ответа о результатах рассмотрения письма должны соблюдаться следующие требования:

- 1) кратко изложить, какая работа была проведена для проверки фактов, изложенных в обращении;
- 2) если в письме заявителя содержится несколько вопросов, то ответ надо дать отдельно по каждому рассмотренному вопросу;
- 3) сообщить, подтвердились ли факты, изложенные в письме, какие меры приняты по результатам проверки.

4.6. Ответы оформляются на бланках писем и содержат следующие реквизиты: адресат, текст, фамилия исполнителя с указанием его рабочего телефона. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется секретарем после того, как письмо подписано.

5. Контроль за работой письменных обращений граждан

5.1. Порядок постановки писем на контроль определяют руководитель учреждения и непосредственно - исполнитель(и). Письма граждан, переправленные в другие организации или учреждения и требующие сообщения результатов их рассмотрения, ставятся на контроль.

5.2. Письма граждан, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» в регистрационно-контрольных карточках. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

5.3. Организация контроля: ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в регистрационно-контрольных карточках и журнале учета секретарем.

5.4. Сроки исполнения писем граждан, по которым необходима подготовка ответов в вышестоящие органы, продлеваются только после согласования с ними. О продлении срока сообщается заявителю.

Изменение срока указывается на документе, а также изменения вносятся в регистрационно-контрольную карточку.

5.5. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением писем граждан, направленных в образовательное учреждение, осуществляются руководителем.

Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению обращений. Решение о снятии с контроля обращений принимает руководитель.

Письма граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны ответы заявителям.

5.6. Ответы в вышестоящие организации, редакции газет и журналов подписываются руководителем образовательного учреждения, в их отсутствие – заместителями

6. Прием и рассмотрение устных обращений граждан

6.1. Прием граждан в образовательном учреждении ведется в соответствии с

графиком работы руководителя.

6.2. Прием посетителей регистрируется в карточке личного приема гражданина.

6.3. По результатам приема все документы передаются секретарю, который переносит резолюции в регистрационно-контрольную карточку и журнал учета.

6.4. Дальнейшая работа и контроль за своевременным исполнением принятых решений по устным обращениям осуществляется в порядке, установленном для писем граждан.

7. Обобщение и анализ письменных и устных обращений граждан

7.1. Руководители или по их поручению другие должностные лица должны систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан и содержащиеся в них практические замечания.

Цель: своевременное выявление и устранение причины, порождающей нарушение прав заявителей, защита интересов граждан в соответствии с законодательством, а также совершенствование организационной и управленческой деятельности в системе образования данной территории.

8. Формирование и хранение дел по письмам и устным обращениям граждан

8.1. Все поступившие письма и устные обращения граждан после их разрешения должны быть возвращены ответственному секретарю со всеми относящимися к ним материалами для централизованного учета.

Формирование и хранение дел по обращениям граждан у исполнителя запрещается.

8.2. Письменные обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

8.3. В процессе формирования дел проверяется также правильность оформления документов (подписи, даты, индексы, адресаты). Недооформленные или неправильно оформленные документы возвращаются исполнителям на доработку.

8.4. Письма и материалы по устному рассмотрению обращений граждан хранятся пять лет, после чего уничтожаются.

9. Срок действия положения

9.1. Срок действия данного положения не ограничен.

9.2. При изменении нормативно-правовых документов, регламентирующих деятельность образовательного учреждения, в положение вносятся изменения в соответствии с установленным порядком.