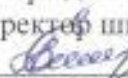


Принято и рассмотрено на заседании педагогического совета
Протокол № 2 от 07 ноября 2017 года

Утверждаю
Директор школы
 А.В. Еленкина
Приказ № 248 от 07 ноября 2017 года



ПОЛОЖЕНИЕ

о работе с обращениями граждан в муниципальном общеобразовательном учреждении Кундюковской средней школе муниципального образования «Цильнинский район» Ульяновской области

1. Общие положения.

1.1. Настоящее положение регулирует порядок рассмотрения обращений граждан в муниципальном общеобразовательном учреждении Кундюковской средней школы муниципального образования «Цильнинский район» Ульяновской области (далее – школа).

1.2. В работе с обращениями граждан администрация школы руководствуется:

- ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» №59 от 02.05.2006 г.

Основные задачи:

- повышение эффективности реагирования должностных лиц на коллективные и индивидуальные заявления, личные обращения граждан;

- выявление случаев нарушений и неисполнения законодательства и иных нормативно-правовых актов, принятие мер по их пересечению;

- анализ причин, лежащих в основе нарушений, принятия мер по их предупреждению;

- выявление положительных и отрицательных тенденций в работе школы и разработка на этой основе предложений для совершенствования ее деятельности;

- оказание помощи гражданам, обратившимся к администрации школы, в решении их проблем.

2. Основные термины, используемые в настоящем положении.

2.1. Обращение гражданина (обращение) – направленное в администрацию школы или конкретному должностному лицу письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

2.2. Все обращения подразделяются на:

- заявление (просьба о содействии в реализации прав, либо сообщение о нарушении законов, нормативных актов, критика должностных лиц);
- жалоба (просьба о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод гражданина или других лиц).
- Письменное предложение (рекомендация гражданина по совершенствованию законов актов, деятельности и т.д.)

3. Требования к письменному обращению.

3.1. 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.

3.2. В соответствии со статьей 48. «Обязанности и ответственность педагогических работников» ФЗ № 273 от 29.12.2012 г. «Об образовании в Российской Федерации» расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работникам может быть проведено только по поступающей на него жалобе, поданной в письменной форме.

3.3. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагать суть заявления, ставит личную подпись и дату.

3.4. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.5. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.6. Директор школы или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.7. 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.

3.8. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.9. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными в школу обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель школы, должностное лицо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.10. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение соответствующему должностному лицу.

4. Организация делопроизводства.

4.1. 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.

4.2. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на руководителя образовательным учреждением.

4.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществления секретарем образовательного учреждения.

4.4. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется руководителем образовательного учреждения.

4.5. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется ответственными работниками образовательного учреждения.

5. Порядок рассмотрения и организация работы с обращениями граждан.

5.1. Заявления граждан принимаются и регистрируются секретарем школы и в течение 3-х дней в специальном журнале учета обращения граждан (приложение 2) и направляются директору для поручения курирующего заместителю.

5.2. 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.

5.3. Обращение, поступившее в администрацию школы, или конкретному должностному лицу в соответствии с их компетенцией подлежит обязательному рассмотрению. Ответ на обращение директор школы формулирует лично либо передает на исполнение.

5.4. Исполнителем является лицо, к должностным обязанностям которого отнесено решение вопросов, указанных в заявлении.

5.5. В случае если поручение дается двум или нескольким лицам, равным по должности, то основным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым.

5.6. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- внимательно проанализировать изложенные проблемы, в случае необходимости сделать запрос требуемых документов, а также предпринимать другие меры для объективного разрешения вопроса;
- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений.

5.7. срок исполнения заявления – 30 дней с момента регистрации секретарем школы, а заявлений, не требующих дополнительного изучения и проверки – безотлагательно, но не позднее 15 дней. В отдельных случаях срок рассмотрения письма может быть продлен, но не более чем на один месяц, о чем исполнитель уведомляет заявителя. Не допускается направление писем граждан на рассмотрение работникам, действия которых обжалуются.

5.8. Для предоставления объективного и мотивированного ответа на жалобу или заявление в необходимых случаях проводится предварительное расследование (проверка) фактов нарушения законов или противоправных действий должностных лиц.

5.9. По результатам расследования (проверки) директор школы принимает решение:

- о способах устранения нарушения;
- о проведении повторной проверки фактов, указанных в жалобе (заявлении);
- иные решения в пределах своей компетенции и сообщает о принятых мерах в письменном (устном) ответе.

5.10. Руководитель школы, куда было направлено обращение:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у иных должностных лиц;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение иному должностному лицу в соответствии с его компетенцией;

- Ответ на обращение размещается на фирменном бланке и подписывается руководителем школы;

- Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

6. Личный прием граждан.

6.1. Личный прием граждан осуществляется директором школы или заместителями. Информация об установленном для приема времени помещается на двери кабинета директора и на сайте школы.

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

6.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение 1). 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим нормативно-правовым актом.

7. Права гражданина при рассмотрении обращения.

При рассмотрении обращения гражданин имеет 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) получить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в ФЗ-59 статье 11, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, 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;
- 6) получить у должностного лица устную, в том числе по телефону, информацию о регистрации письменного обращения, а также о должностном лице, которому поручено его рассмотрение;
- 7) зарегистрировать второй экземпляр письменного обращения при личном обращении.

8. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

8.1. Директор школы и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступивших обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Регистрационно-контрольная карточка

Фамилия, имя, отчество	
Адрес места жительства, телефон	
Место работы	
Дата приема	
Содержание вопроса	
Исполнитель	
Резолюция	
Срок исполнения	

Удовлетворен(а) устным ответом,

в письменном ответе не настаиваю _____

(подпись, расшифровка)

ОТВЕТ

На обращение гражданина _____

От « ____ » _____ 20 ____ г

Журнал

учета письменных обращений граждан

№ п/п	Дата регистрации	Сведения о повторности и об осуществлении контроля	Фамилия, имя, отчество (последнее-при наличии) заявителя, адрес	Краткое содержание обращения	Исполнитель	Дата получения на исполнение и подпись исполнителя	Дата и результаты рассмотрения обращения	№ дела	Примечание

Журнал

учета приема граждан

№ п/п	Дата приема	Фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) посетителя	Адрес, место работы (службы) посетителя	Краткое содержание обращения	Какое принято решение, кому поручена проверка, исполнение, ответ посетителю	Кто принимал (фамилия, подпись)