

Утверждено
приказом директора
МБОУ «СОШ № 13»
от 31.01.2017 № 17
Зуева С.Н. Зуева



ПОЛОЖЕНИЕ **о работе с обращениями граждан в МБОУ «СОШ № 13»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регулирует порядок рассмотрения обращений граждан в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении «Средняя общеобразовательная школа № 13» (далее – Положение, Школа)

1.2. Настоящее Положение разработано на основе:

- Конституции Российской Федерации;
- Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федерального закона от 29.12.2012г. № 273 ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Устава МБОУ «СОШ № 13», локальных нормативных актов Школы.

1.3. Основные задачи:

- повышение эффективности реагирования должностных лиц на коллективные и индивидуальные заявления, личные обращения граждан;
- выявление случаев нарушений и неисполнения законодательных и иных нормативно-правовых актов, принятие мер по их пресечению;
- 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. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступающей на него жалобе, поданной в письменной форме.

3.3. Гражданин в своём письменном обращении в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает 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 нём 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 направляемыми в Школу обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Школы, должностное лицо либо 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 Школы.

4.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется документоведом Школы.

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

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

5. Порядок рассмотрения и организация работы с обращениями граждан

5.1. Заявления граждан принимаются и регистрируются документоведом Школы и в течение 3-х дней в специальном журнале учета обращения граждан и направляются директору для поручения курирующему 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 передаёт на исполнение.

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

5.5. В случае если поручение даётся 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 документоведом, 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. Информация об установленном для приема времени помещается на двери кабинета директора и на сайте Школы.

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

6.3. Содержание устного обращения заносится в Журнал регистрации личного приёма 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 приёма, о чём делается запись в Журнал регистрации личного приёма граждан. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

7. Права гражданина при рассмотрении обращения

7.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- 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;
- получать 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;
- 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;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;
- получить у должностного лица устную, в том числе по телефону, информацию о регистрации письменного обращения, а также о должностном лице, которому поручено его рассмотрение;
- 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 поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.