

Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение
средняя общеобразовательная школа №61
(МАОУ СОШ №61)

Одобрено решением
педагогического
совета (Протокол от 11.11.16 №3)

УТВЕРЖДАЮ



Директор МАОУ СОШ №61

Асланян И. И.

Асланян

Введено в действие приказом
от 11.11.16 №311 ноября 2016 г. №

ПОЛОЖЕНИЕ

о работе с обращениями граждан

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» №59-ФЗ от 02 мая 2006г.

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. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей 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, комитета образования 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 или 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.

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

1.5. Рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении Школы (исполнение законодательства в сфере образования Российской Федерации Школой).

2. Административные процедуры при рассмотрении обращений граждан

2.1. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение директору Школы;
- личный прием граждан;
- постановка обращений граждан на контроль;
- продление срока рассмотрения обращения граждан;
- оформление ответа на обращение граждан; предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного сообщения;
- порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращения граждан.

2.2. Порядок приема и первичной обработки письменных обращений граждан:

2.2.1. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является личное (письменное) обращение гражданина в Школу или поступление обращения гражданина с сопроводительными документами из других государственных и муниципальных органов для рассмотрения.

2.2.2. Все поступающие в Школу письменные обращения граждан независимо от способа их доставки, передачи или создания, подлежат централизованной регистрации в журнале регистрации обращений граждан.

2.2.3. При приеме и первичной обработке документов производится проверка правильности адресования, оформления и доставки, целостности упаковки, наличие указанных вложений.

2.2.4. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту невскрытыми.

2.2.5. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и адреса для ответа.

2.3. Регистрация поступивших обращений.

2.3.1. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Школу.

2.3.2. Письменные обращения граждан, полученные во время личного приема должностными лицами Школы, должны быть переданы секретарю не позднее следующего рабочего дня.

2.3.3. Регистрация обращений граждан производится в журнале регистрации обращений граждан установленной формы (Приложение 1), (может устанавливаться как база данных в электронном виде).

2.3.4. Обращения граждан, поступившие по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленным Федеральным законом и настоящим Положением.

2.3.5. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, оно не подлежит направлению на рассмотрение.

2.4. Направления обращения на рассмотрение.

2.4.1. Зарегистрированные в журнале регистрации обращения граждан передаются директору Школы. После рассмотрения директором Школы и внесения резолюций обращения граждан передаются на исполнение.

2.5. Сроки исполнения письменных обращений граждан.

2.5.1. Сроки исполнения обращений граждан исчисляются со дня их поступления и регистрации в Школе, за исключением обращений, поступивших из вышестоящих органов государственной власти с указанием в сопроводительном письме сроков исполнения.

2.5.2. Установлены следующие сроки исполнения обращения граждан:

- обращения граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, - до 7 дней;

- обращения граждан, по которым необходимо получение дополнительных материалов, направление запросов, проведение проверок или разрешения вопроса по существу – до 30 дней с возможным продлением срока исполнения и обязательным промежуточным ответом автору обращения.

2.5.3. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возложена непосредственно на исполнителя.

2.6. Рассмотрение обращений в Школе.

2.6.1. При рассмотрении обращения, исполнитель готовит проект письма и согласовывает с директором Школы, после согласования печатает ответ заявителю на бланке установленной формы.

2.6.2. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц.

2.6.3. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы, указав сроки исполнения предоставления ответов в Школу.

2.6.4. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется проведение проверки в соответствии с компетенцией Школы, руководитель на основании представления исполнителя назначает проверку и при необходимости продлевает срок исполнения. Исполнитель уведомляет об этом гражданина, направившего обращение.

2.6.5. Письменное обращение, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию Школы, направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.6.6. Если в письменном обращении гражданина содержится нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни и здоровью должностных лиц Школы, то такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов, и гражданину, направившему обращение, исполнителем сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

2.6.7. При рассмотрении обращения не допускается разглашения содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия. Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.6.8. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации, региональные нормативные документы, с разъяснением всех затронутых в них вопросов.

Ответы, составленные на основании нормативно-правовых актов, обязательно должны содержать тщательно проверенные ссылки на них (разновидность документа, автор, дата, номер и наименование).

2.7. Оформление, отправка ответов и формирование дел по обращениям граждан.

2.7.1. Ответы на обращения граждан дает директор Школы и заместители директора в пределах своей компетенции.

2.7.2. Ответ заявителю дается в письменной и устной форме. Письменный ответ оформляется на бланках образовательного учреждения в соответствии с установленными правилами.

2.7.3. При адресовании ответа указывается фамилия в дательном падеже и инициалы автора обращения, почтовый адрес.

Ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя первого лица, указанного в обращении (или на адрес лица, указанного на конверте), в отдельных случаях каждому из лиц, подписавших обращение.

2.7.4. Регистрация ответов, подписанных директором Школы, осуществляется секретарем в журнале регистрации обращений граждан.

2.7.5. Ответы на письменные обращения, поступившие в Школу, в том числе по информационным системам общего пользования, направляются по электронному адресу, указанному заявителем в обращении.

2.7.6. Ответственность за сохранность и комплектность документов по обращениям граждан возлагается на секретаря.

3. Результат исполнения функции по рассмотрению обращений граждан

3.1. Результатом исполнения функции по рассмотрению письменного обращения граждан является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа.

3.2. Результатом исполнения функции по рассмотрению устного обращения граждан в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

**Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение
средняя общеобразовательная школа № 61**

Журнал

регистрации обращений граждан

