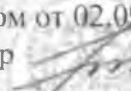


Принято
на педсовете школы
протокол № 2 от 30.08.2013.

Утверждено
приказом от 02.09.2013. № 62
директор  Т.В.Тюрина

ПОЛОЖЕНИЕ о порядке рассмотрения обращений граждан в МБОУ ООШ № 10

1. Общие положения

1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МБОУ ООШ № 10 (далее - Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан.

2. Предусмотренный Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на обращения граждан, содержащие сведения о нарушениях законодательства Российской Федерации и иных нормативных правовых актов Российской Федерации в сфере образования поступившие в письменной или устной форме на личном приеме, по почте.

3. При рассмотрении обращения обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное его рассмотрение, а также принимаются меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав и законных интересов гражданина. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, от которого поступило обращение, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного управления, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов

4. Обращения граждан поступают в школу в виде предложений, заявлений, жалоб :
Предложение – обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательного учреждения;
Заявление – обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан;
Жалоба – обращение с требованиями о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями, решениями муниципальных органов либо должностных и общественных лиц и общественных организаций.

II. Порядок регистрации, рассмотрения и разрешения письменных обращений граждан

1. Все поступившие письменные обращения граждан регистрируются и учитываются ответственным за делопроизводство в порядке, установленном настоящим Положением.

2. Все поступившие письменные обращения граждан регистрируются в течение одного дня с момента поступления в Журнале учета письменных обращений граждан по форме согласно приложению N 1 к настоящему Положению.

Обращения граждан о приеме на обучение регистрируются в Журнале регистрации заявлений прибывших учащихся либо родителей (законных представителей); об отчислении – в Журнале регистрации заявлений выбывших учащихся либо родителей (законных представителей).

Обращения граждан о приеме на работу, увольнении и пр. регистрируются в Журнале регистрации заявлений работников МБОУ ООШ № 10.

3. Все обращения подлежат обязательному рассмотрению в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня регистрации, а обращение, не требующие дополнительного изучения и проверки - безотлагательно, но не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней.

В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 (тридцать) дней с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения.

Обращения о приеме на обучение подлежат рассмотрению в течение 7 дней со дня регистрации.

4. Если в обращении содержатся вопросы, не относящиеся к компетенции МБОУ ООШ № 10, такое обращение в течение трех рабочих дней со дня регистрации направляется в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение либо самим гражданином.

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. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

Обращение, поступившее вторично от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, считается повторным, если с начала рассмотрения обращения прошло больше месяца или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Повторному обращению при его поступлении присваивается очередной регистрационный номер.

Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор МБОУ ООШ № 10 или его заместитель (в соответствии с распределением обязанностей) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6. По фактам, изложенным гражданином в обращении, администрация МБОУ ООШ № 10 может провести в рамках своих полномочий проверочное мероприятие.

7. По каждому обращению граждан, поступившему после регистрации на исполнение, в течение трех рабочих дней должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о направлении по принадлежности в органы местного самоуправления, должностному лицу, если затронутые вопросы не относятся к ведению МБОУ ООШ № 10, с извещением об этом автора обращения;
- об оставлении обращения без рассмотрения, если его содержание лишено логики и смысла, с извещением об этом автора обращения.

8. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции МБОУ ООШ № 10, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других государственных органах Российской Федерации, то в течение семи дней со дня регистрации администрация школы направляет копии обращений по принадлежности с извещением авторов обращений.

9. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

10. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации, с разъяснением всех затронутых в них вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано, - содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого

решения с указанием органа (должностного лица), которому может быть направлена жалоба.

Ответ на обращение подписывается директором школы или его заместителем (в соответствии с распределением обязанностей).

11. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел школы, хранятся ответственным за делопроизводство.

12. Дела с обращениями граждан по истечении сроков хранения подлежат уничтожению в соответствии с установленным порядком.

13. Заявитель вправе отозвать обращение, в таком случае оно не рассматривается.

III. Порядок рассмотрения и разрешения устных обращений граждан

1. Прием граждан проводится директором МБОУ ООШ № 10 или его заместителем (в соответствии с распределением обязанностей).

2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится в Журнал учета приема граждан по форме согласно приложению N 2 к настоящему Положению.

Ответ на обращение, поданное на личном приеме, дается гражданину при его согласии устно в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленные настоящим Положением.

3. Поданные на личном приеме письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений граждан.

4. Если на личном приеме граждан ставятся вопросы, не относящиеся к ведению МБОУ ООШ № 10, то гражданину разъясняется его право обратиться в соответствующие органы (к соответствующему должностному лицу).

IV. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан

1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения.

2. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

3. Контроль за исполнением обращений граждан осуществляют директор МБОУ ООШ № 10 или его заместитель (в соответствии с распределением обязанностей).

**Приложение N 1
к п.2. 2 Положения**

Журнал учета письменных обращений граждан

№ п/п	Дата регистрации	Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес	Краткое содержание обращения	Исполнитель	Дата поступления на исполнение и подпись исполнителя	Дата и результаты рассмотрения обращения
1	2	3	4	5	6	7

**Журнал
учета приема граждан**

№ п/п	Дата приема	Фамилия, имя, отчество посетителя	Адрес, место работы (службы) посетителя	Краткое содержание обращения	Какое принято решение, кому поручена проверка, исполнение, ответ посетителю	Кто принимал (фамилия, подпись)
1	2	3	4	5	6	7

Журнал учета приема граждан

№ п/п	Дата приема	Фамилия, имя, отчество посетителя	Адрес, место работы (службы) посетителя	Краткое содержание обращения	Какое принято решение, кому поручена проверка, исполнение, ответ посетителю	Кто принимал (фамилия, подпись)
1	2	3	4	5	6	7

2. РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

2.1. Все поступающие в школу обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются ответственным за делопроизводство в журнале учета входящей корреспонденции по мере их поступления, но не позднее трех дней.

2.2. На поступивший документ проставляется в правом нижнем углу первой страницы регистрационный штамп.

2.3. В журнале регистрации указывается:

- фамилия инициалы исполнителей в именном падеже
- территория проживания исполнителя письма
- дата поступления обращения, которая дублируется со штампа
- краткое содержание письма
- фамилия специалиста, которому отписано данное обращение для рассмотрения

2.4. При получении обращения ответственным за делопроизводство:

- проверяется правильность содержания корреспонденции
- наличие документов в вскрываемых конвертах (разорванные документы подклеиваются)
- конверты подкалываются и сохраняются в делах

2.5. Поступившие документы (копии аттестатов, дипломов, трудовых книжек, пенсионных удостоверений и др) прикрепляются к тесту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения или текста делается соответствующая отметка в журнале регистрации).

2.6. С полученных подлинников документов (об образовании, трудовых книжек) снимается копия, подлинник возвращается гражданам.

2.7. Письма, присланные не по адресу, возвращаются на почту невскрываемыми или по возможности направляются адресату.

2.8. Если письмо переслано, то в журнале указывается, откуда оно поступило, проставляются:

- исходящий номер и дата
- регистрационный номер
- территория
- краткое содержание письма
- отметка о форме и сроке исполнения

При повторном обращении граждан документу присваивается очередной регистрационный номер.

Повторным считается обращение, поступившее 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. Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя.

2.9. 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. Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то каждое письмо регистрируется самостоятельно.

2.10. После регистрации ответственный за делопроизводство передает корреспонденцию директору школы

3. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

3.1. Директор школы знакомится с содержанием писем, пишет на них резолюцию, либо указывает адресата (должностное лицо) -заместителя, классного руководителя и др. школы в случае их передачи. Особое внимание уделяется обращениям , а также письмам о неудовлетворительном рассмотрении предыдущих заявлений.

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

3.3. Адресат (должностное лицо) при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб обязан:

- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, организовать проверки на местах, принять могут другие меры для объективного разрешения вопроса

- принимать обоснованные решения по обращениям , обеспечивать контроль за своевременным и правильным их исполнением

- сообщить заявителям, как правильно в письменной форме о решении, принятых их обращениям, с необходимым обоснованием, в случае необходимости разъяснять порядок обжалования.

3.4. Обращение без подписи и указания фамилии, не содержащие данных о месте их жительства, работы или учебы, признаются анонимными.

Анонимные письма, как правило, не рассматриваются. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом совершаемом или совершенном противоправном действии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем обращение, подлежит направлению в соответствии с его подведомственностью. Если подпись заявителя неразборчива, в журнале регистрации дел пометка «ропись неразборчива». Решение об исполнении такого обращения принимается директором школы

3.5. Письменные обращения рассматриваются в учреждении в течение 7 рабочих дней со дня регистрации письменного заявления.

3.6. В исключительном случае, когда для рассмотрения обращения необходимо дополнительное изучение, сроки их рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены директором школы, но не более чем на 1 месяц. С сообщением об этом заявителю или другой организации, переславшей в школу письмо гражданина

3.7. Рассмотрение заявлений или жалоб с выездом на место проводится по желанию заявителей с их участием

3.8. Ответы на обращения граждан дают руководители должностные лица за подписью директора школы

3.9. Ответственный за делопроизводство регистрирует ответ заявителю в журнале регистрации исходящей корреспонденции.

3.10. Регистрационный штамп проставляется в нижнем углу первой страницы ответа

3.11. В журнале регистрации указать фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже), адрес направления ответа, краткое содержание письма, фамилия исполнителя.

4. КОНТРОЛИРУЮЩИЕ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

4.1. Исполнение обращения граждан контролируется с целью устранения недостатков в работе школы, оказание помощи заявителям в удовлетворении их законных интересов или восстановлении нарушенных прав.

4.2. Выяснение принимавшихся ранее мер по обращениям граждан или получение справок по вопросам, с которыми они обращаются неоднократно; получение материалов для

анализа обращений и информации, а также обеспечение рассмотрения их в сроки, правильного и полного рассмотрения содержавшихся в них вопросов.

4.3. Исполнители ответов тщательно анализируют документы, полученные с мест, по результатам проверки жалоб и рассмотрения вопросов делают заключение о качестве и полноте ответов на все поставленные в них вопросы, в случае необходимости запрашивают дополнительную информацию и вносят предложения директору школы по совершенствованию управления, а также направляют им аналитические письма.

4.4. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, жалобы, заявления.

4.5. Организация контроля, обеспечивающего своевременное, правильное и полное рассмотрение писем и исполнение решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам, возлагается на ответственного за делопроизводство.

5. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

5.1. Личный прием граждан в школе производит директор школы и уполномоченные им лица в установленное для этого время. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.2. Работу по организации приема граждан доводит ответственный за делопроизводство.

5.3. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.4. Письменное обращение, принятое во время личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

5.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию школы, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА

6.1. Делопроизводство по предложениям, обращениям и заявлениям граждан осуществляется ответственным за делопроизводство и ведется отдельно от других видов делопроизводства.

6.2. Предложения, заявления и жалобы граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

6.3. Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке. Каждое предложение, заявление и жалоба и все документы по их рассмотрению и разрешению составляют в виде самостоятельную группу.

6.4. В случае получения повторного предложения, заявления и жалобы или появление дополнительных документов – подшиваются к данной группе документов.

6.5. При оформлении дел проверяется правильность направления документов в дело. Неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.

6.6. Дела с материалами переписки (письменные обращения) хранятся в текущем делопроизводстве.

6.7. Хранение дел с предложениями, заявлениями и жалобами граждан и документы по их исполнению осуществляются в справочных и других целях.

6.8. При уходе в отпуск, отъезде в командировку или увольнение работник обязан передать по указанию все находящиеся у него на исполнении письма граждан другому работнику, с тем чтобы были приняты меры к их своевременному разрешению. Вновь принятый работник обязан ознакомиться с настоящей инструкцией.

6.6. Срок хранения заявления, предложения или жалобы граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет по истечении установленного срока хранения. Документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном Федеральной архивной службой России.

6.7. Личная ответственность за состоянием делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан и сохранность документов возлагается на директора Школы.

7. АНАЛИЗ РАБОТЫ С ПРЕДЛОЖЕНИЯМИ, ЗАЯВЛЕНИЯМИ И ЖАЛОБАМИ ГРАЖДАН

7.1. Заместитель директора один раз в год анализирует письменные обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщают предложения, принимают меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений; вносят директору Школы предложения по совершенствованию образования, представляют материалы для выступления в периодической печати с целью разъяснения проблем, поднимаемых гражданами