

ПРИНЯТО
на педагогическом совете
Протокол № 1 от 28.08.2017 г.

УТВЕРЖДЕНО
распоряжением
№ 104 от 30.08.2017 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Муниципальное общеобразовательное учреждение «Сабская средняя общеобразовательная школа» разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» №59-ФЗ от 02 мая 2006 г.

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 в соответствии со ст. 48 «Обязанность и ответственность педагогических работников» ФЗ № 273 от 29.12.2012 г. «Об образовании в Российской Федерации»

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.

2. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ

2.1. В письменном обращении граждан в обязательном порядке указывается наименование администрации, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность в администрации МОУ, а также свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

2.3. Обращение, поступившее в Администрацию МОУ по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

2.4. 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. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА

3.1 Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на директора школы.

3.2. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется директором общеобразовательного учреждения.

3.3. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется заместителями директора школы и классными руководителями, которые, при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

3.4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в школу делопроизводителем, ответственным за ведение делопроизводства в журнале учета.

3.5. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

3.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию директора школы направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

3.7. Заместители директора и другие специалисты образовательного учреждения по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.8. Письменное обращение, поступившее в образовательное учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

3.9. В исключительных случаях директор школы вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

3.10. Ответ на обращение подписывается директором школы. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется специалистом по делопроизводству после того, как письмо подписано.

4. ЛИЧНЫЙ ПРИЁМ ГРАЖДАН

4.1. Личный прием граждан осуществляется директором школы и его заместителями. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

4.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим положением.

5. КОНТРОЛЬ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

5.1. Порядок постановки писем на контроль определяется директором школы.

5.2. Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале учета делопроизводителем.

Регистрационно-контрольная карточка

Фамилия, имя, отчество	
Адрес местожительства, 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.

Приложение 2

Журнал

учета письменных обращений граждан

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

Приложение 3

Журнал

учета приема граждан

Дата приема	Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии)	Адрес, место работы (службы) посетителя	Краткое содержание обращения	Какое принято решение, кому поручена проверка, исполнение, ответ посетителю	Кто принимал (фамилия, подпись)