

ПРИНЯТО
на заседании педсовета
Протокол № 1
от 28.08.28 года.

УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора
МБОУ «СОЛНЦЕ» с.п.п. Ежаево
Мушкетера Х.М.
от 28.08.28 года



ПОЛОЖЕНИЕ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и обеспечивает регламентацию работы с обращениями граждан в Государственном бюджетном общеобразовательном учреждении средней общеобразовательной школе №6 с.п.п. Ежаево Назрановского района Республики Ингушетия (далее по тексту – Образовательное учреждение).

1.2. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставления и гарантирования гражданам Российской Федерации права обращения с заявлениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

1.3. Рассмотрение норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.

1.4. Обращение гражданина (далее - обращение) - направляемые должностному лицу Образовательного учреждения в письменной форме или в форме электронного документа, заявления или жалобы, а также устное обращение гражданина в Образовательное учреждение.

Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательного учреждения.

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 должностных лиц.

Устное обращение - обращение гражданина, изложенное в устной форме, в том числе во время личного приема граждан должностными лицами Образовательного учреждения.

Электронное обращение - обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи или направленное через электронную приемную на официальном сайте Образовательного учреждения.

Личный прием граждан - прием граждан должностными лицами (директором, заместителями директора, специалистами) Образовательного учреждения, согласно утвержденному графику.

Коллективное обращение - обращение двух или более граждан по общему для них вопросу.

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. При рассмотрении обращения должностным лицом Образовательного учреждения гражданин имеет право:

- 1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их предоставлении, в том числе в электронной форме;
- 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) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 4 настоящего Положения, уведомление о пересылке копии письменного обращения в государственные органы, 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 заявлениями о прекращении рассмотрения обращения. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.7. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, персональных данных, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственные органы, орган местного самоуправления или другому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.8. Обращение, поступившее в Образовательное учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

2. Требования к письменному обращению

2.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Образовательного учреждения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должностное лицо, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, прилагаемые к нему документы и дату.

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

2.3. Обращение, поступившее в Образовательное учреждение в форме электронного документа, через электронную приемную на официальном сайте Образовательного учреждения подлежит рассмотрению в порядке, установленном Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые

Документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

3. Организация работы с обращениями

3.1. Ответственность за организацию работы с обращениями и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на директора Образовательного учреждения.

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

3.3. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в школу делопроизводителем, ответственным за ведение делопроизводства в Журнале учета письменных обращений (Приложение 1).

В журнале учета письменных обращений указываются:

- фамилия инициалы гражданина (граждан), подающего обращение, в именительном падеже;

- адрес гражданина (граждан), подающего обращение;

- дата поступления обращения;

- краткое содержание обращения;

- дата ответа;

- результаты рассмотрения;

- исполнитель

Получившие документы в виде подлинников или копий подлинников прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения дается соответствующая отметка в журнале регистрации).

3.4. Директор Образовательного учреждения или должностное лицо, которому обращение направлено на рассмотрение:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 4 настоящего Положения;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственной орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.5. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции директора школы передаются на исполнение специалистам.

3.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию директора Образовательного учреждения, 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 направлению в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней

предоставить документы и материалы, за исключением государственных 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 Образовательного учреждения вправе продлить

срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина.

3.10. Ответ на обращение подписывается директором Образовательного учреждения. Дата

исполнения и исходящий номер письма проставляется специалистом по делопроизводству

после того, как письмо подписано.

3.10.1. Ответ на обращение, поступившее в Образовательное учреждение, или

должностному лицу в форме электронного документа

- направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной

в обращении

и публикуется в электронной приемной на официальном сайте Образовательного

учреждения

3.10.2. Ответ на обращение, поступившее в Образовательное учреждение, или

должностному лицу в письменной форме

- направляется по почтовому адресу, указанному в обращении (Приложение 3).

Передается лично, с подписью заявителя о вручении на копии ответа.

4. Личный прием граждан

4.1. Личный прием граждан осуществляется директором Образовательного учреждения и его заместителями. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через официальный сайт Образовательного учреждения и (или)

информационный стенд.

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

4.3. Содержание личного обращения заносится в Журнал личного приема и устных

обращений граждан. Ход рассмотрения фиксируется в Журнале личного приема и устных

обращений граждан. (Приложение 2).

4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в

Журнале письменных обращений граждан. Ход рассмотрения обращения заносится в

Журнал письменных обращений граждан.

4.5. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются

очевидными или носят констативный характер 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. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина,

направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен

ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержится 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.

5.2. Образовательное учреждение 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

6.3. В случае, если текст письменного обращения не подается почтой, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес подлежат почтовому контролю.

6.4. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Образовательного учреждения, 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.

6.5. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6.6. В случае, если причина, по которой ответ по существу поставленных в обращении вопросов не может быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Образовательное учреждение или соответствующему должностному лицу.

6. Контроль за исполнением письменных обращений граждан

6.1. Контроль за исполнением решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется директором Образовательного учреждения.

6.2. Письма, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль».

6.3. Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

6.4. Срок хранения обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением и решением – 5 лет. По истечении установленного срока хранения документов по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном Федеральной архивной службой России.

6.6. Срок действия положения не ограничен. При изменении законодательства, в Положение вносятся изменения в установленном порядке.

1	2	3	4	5	6	7
Дата поступления обращения	ФИО заявителя	Принят (должностное лицо)	Краткое содержание обращения	Направлено исполнителю	Результаты рассмотрения, дата ответа.	Подпись исполнителя

Журнал личного приема и устных обращений граждан

Приложение 2

1	2	3	4	5	6	7
ФИО заявителя	Адрес заявителя	Дата поступления обращения	Содержание обращения	Исполнитель	Результаты рассмотрения, дата ответа, подпись исполнителя	Приложение

Журнал регистрации письменных обращений граждан

Приложение 1

