Муниципальное общеобразовательное учреждение «Волосовская средняя общеобразовательная школа №1»

Согласовано

Педагогическим советом школы
Протокол от 30.08.17 г. № 11

Утверждаю
Директор МОУ «Волосовская СОШ №1»
А.Н. Егорова
Приказ № 382 от 31.08.2017 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.В соответствии со ст. 48 «Обязанности и ответственность педагогических работников» ФЗ № 273 от 29.12.2012 г. «Об образовании в Российской Федерации» 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.

2.Требования к письменному обращению.

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

2.3.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.
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.
2.5.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.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 (приложение 2).
3.5.Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется секретарем образовательного учреждения.
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.Поступающие обращения с копиями документов (например, копий аттестатов, дипломов, трудовых книжек и др.) прикрепляются к тексту обращения.
3.8.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). Не допускается направление писем граждан на рассмотрение работникам, действия которых обжалуются.
3.9.Письменное обращение, поступившее в образовательное учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.
3.10.В исключительных случаях директор школы вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.
3.11.Ответ на обращение размещается на фирменном бланке и подписывается директором школы. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется секретарем 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 (приложение 1). 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 устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
4.4.Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим Положением.

5. Права гражданина при рассмотрении обращения.

5.1.При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- предъявлять 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 которого 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;
- зарегистрировать второй экземпляр письменного обращения при личном обращении.

6.Контроль за исполнением письменных обращений граждан.

6.1. 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.

Приложение 1

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)

О Т В Е Т

На обращение гражданина _____

_____

От «____»_____20____г.

_____

_____

Приложение 2

Журнал

учета письменных обращений граждан

Дата регис-рации	Сведения о повторности и об осуществ-лении контроля	Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, адрес	Краткое содержание обращения	Испол-нитель	Дата получения на исполнение и подпись исполнителя	Дата и результа-ты рассмот-рения 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)