



**Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
«Средняя общеобразовательная школа р.п. Ровное
Ровенского муниципального района Саратовской области»**

РАССМОТРЕНО

на Управляющем совете
Протокол № 11
от 31.05.2019

ПРИНЯТО

Педагогическим советом
Протокол № 7
от 31.05.2019

УТВЕРЖДАЮ

Директор МБОУ СОШ р.п. Ровное
_____ Л.Н. Скачкова
№ 156-д от 31.05.2019 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

об организации работы с обращениями граждан

1. Общие положения.

1.1. Настоящее 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", правовыми актами президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, с перечнем действующих нормативно-правовых документов, регламентируют правила работы с поступающими обращениями граждан.

1.2. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в образовательном учреждении (далее ОУ), правила регистрации, учета и контроля, анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.

1.3. 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.

1.4. Основные понятия, применяемые в настоящем Положении.

В настоящем Положении применяются следующие основные понятия:

- Обращения граждан— индивидуальные или коллективные предложения, в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина, поступившие в порядке, установленном настоящим Положением.

- Предложения — обращения граждан, в которых содержатся конкретные меры, направленные на улучшение организации и деятельности школы, на совершенствование и решения вопросов социально-экономического развития.

- Заявления — обращения граждан, в которых содержатся просьбы о разъяснении порядка реализации принадлежащих им прав и свобод, закрепленных в Конституции Российской Федерации, федеральных законах, Уставе и другими правовыми актами, об оказании содействия в реализации этих прав и свобод

- Жалобы - обращения граждан, в которых содержатся требования о восстановлении их прав, свобод или законных интересов, нарушенных действиями (бездействием) и (или) решениями должностных лиц, а также других граждан, в том числе участников образовательного процесса.

2. Организация делопроизводства.

2.1. Организация работы с письмами 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.

2.2. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на руководителя образовательным учреждением.

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

2.4. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется руководителем образовательного учреждения.

3. Прием и регистрация писем граждан.

3.1. Все поступающие в образовательное учреждение обращения граждан принимаются и оформляются в день их поступления.

3.2. Поступающие обращения с копиями документов (например, копий аттестатов, дипломов, трудовых книжек и др.) прикрепляются к тексту обращения.

3.3. Поступившие письма граждан регистрируются журнале учета.

- Регистрационный (входящим) номер письма состоит из порядкового номера поступившего обращения в пределах календарного года и индекса дела по номенклатуре.

- Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо проставляется свой регистрационный номер.

3.4. После регистрации обращения направляются директору образовательного учреждения для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и сроков исполнения.

4. Рассмотрение письменных обращений граждан.

4.1. Письма граждан, после регистрации и оформления резолюции директором образовательного учреждения передаются на исполнение конкретному исполнителю.

4.2. Письма граждан, требующие проверки изложенных фактов, рассматриваются должностными лицами в течение 30 дней со дня их регистрации; не требующие дополнительного изучения и проверки - не позднее 15 дней. В отдельных случаях срок рассмотрения письма может быть продлен, но не более чем на один месяц, о чем исполнитель уведомляет заявителя. Не допускается направление писем граждан на рассмотрение работникам, действия которых обжалуются. В сопроводительном письме обязательно указывается порядок ответа заявителю.

4.3. Школа вправе оставить обращения граждан без рассмотрения в следующих случаях:

- в случае подачи анонимного обращения;
- в случае подачи обращения, существо которого противоречит законодательству, либо обращения, содержащего выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц;
- в случае, если у школы имеется информация о том, что обращение подано лицом, которой признано недееспособным на основании решение суда, вступившего в законную силу.

В этих случаях гражданин извещается об оставлении его обращения без рассмотрения в письменной форме, в трехдневный срок со дня регистрации обращения.

4.4. Ответы на обращения граждан подготавливают исполнители за подписью директора образовательного учреждения.

4.5. По результатам рассмотрения вопросов содержащихся в письмах граждан, исполнитель подготавливает ответ заявителю. При составлении ответа о результатах рассмотрения письма должны соблюдаться следующие требования:

- кратко изложить, какая работа была проведена для проверки фактов, изложенных в обращении;
- если в письме заявителя содержится несколько вопросов, то ответ надо дать отдельно по каждому рассмотренному вопросу;
- сообщить, подтвердились ли факты, изложенные в письме, какие меры приняты по результатам проверки.

4.6. Письменные ответы содержат следующие реквизиты: адресат, текст, фамилия исполнителя с указанием его рабочего телефона, дата исполнения и исходящий номер письма.

5. Контроль за работой письменных обращений граждан.

5.1. Порядок постановки писем на контроль определяют директор образовательного учреждения и непосредственно - исполнитель(и).

5.2. Сроки исполнения писем граждан, по которым необходима подготовка ответов в вышестоящие органы, продлеваются только после согласования с ними. О продлении срока сообщается заявителю.

5.3. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению обращений. Решение о снятии с контроля и обращений принимает директор образовательного учреждения. Письма граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны ответы заявителям.

6. Прием и рассмотрение устных обращений граждан.

6.1. Прием граждан в образовательном учреждении может осуществляться как по предварительной записи, так и без нее.

6.2. Прием посетителей регистрируется в Журнале учета приема граждан.

6.3. Дальнейшая работа и контроль за своевременным исполнением принятых решений по устным обращениям осуществляется в порядке, установленном для писем граждан.

6.4. Устные обращения граждан рассматриваются в случае, если содержащиеся в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки.

6.5. Устные обращения граждан должны содержать следующие сведения:

- изложение существа предложения, заявления или жалобы;
- фамилию, имя, отчество обратившегося гражданина, почтовый адрес, по которому может быть направлена копия решения, принятого, по итогам рассмотрения предложения, заявления или жалобы гражданина.

6.6. Устные обращения граждан и лиц без гражданства, не отвечающие требованиям, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

7. Формирование и хранение дел по письмам и устным обращениям граждан.

7.1. Письменные обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

7.2. Письма и материалы по устному рассмотрению обращений граждан хранятся пять лет, после чего уничтожаются.

7.3. По истечении установленного срока хранения документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан составляется акт об их уничтожении, который подписывается членами экспертной комиссии и утверждается директором образовательного учреждения.

8. Решения, принимаемые по итогам рассмотрения обращений граждан.

8.1. По итогам рассмотрения обращений граждан может быть принято одно из следующих решений:

- решение о полном или частичном удовлетворении обращения;
- решение об отказе в удовлетворении обращения.

8.2. Копия решения, принятого по итогам рассмотрения обращений граждан, направляется гражданам, обратившимся с предложением, заявлением или жалобой, в течение пяти дней со дня принятия такого решения, но не позднее чем в день истечения срока рассмотрения этого предложения, заявления или жалобы.

8.3. В случае, если жалобы граждан удовлетворены полностью либо частично, принявшие решения по итогам рассмотрения этих жалоб, должностные лица принимают необходимые меры по восстановлению нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан, в том числе приносят извинения в письменной форме.