

СОГЛАСОВАНО:
Председатель профсоюзного
комитета Ахмедкентской СОШ
Наваффа Б.И.
«15» *сентябрь* 20*20* г.

УТВЕРЖДАЮ:
Директор Ахмедкентской СОШ,
Гаджибекова Н.Г.
«15» *сентябрь* 20*20* г.



**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ
ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
В МКОУ АХМЕДКЕНТСКАЯ СОШ**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящее положение разработана в соответствии с федеральным Законом от 02.05.2006 года № 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» ГОСТ р. 6.30 - 2003 «Унифицированные системы документации»

Положение определяет и регламент организации работы с обращениями граждан и их прием в МКОУ Ахмедкентская СОШ, правила регистрации учета, контроля их исполнения, порядок отчетности о работе с письмами граждан

Обращения граждан поступают в школу в видеобращениях, предложений, заявлений, жалоб: Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности Школы;

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;

Коллективное обращение - обращение двух или более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на собрании, конференции, митинге, сходе граждан, ином публичном мероприятии, подписанное его участниками, направленное в государственные органы автономного округа и к должностным лицам, а также устное обращение двух или более лиц в указанные органы или должностным лицам;

Повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный федеральным законодательством срок рассмотрения или гражданин, подавший его, не удовлетворен данным ему ответом.

РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

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

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

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

При получении обращения секретарем:

проверяется правильность содержание корреспонденции

наличие документов в вскрываемых конвертах

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 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.

Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя.

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.

После регистрации секретарь передает корреспонденцию директору школы

РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Директор школы знакомится с содержанием писем, пишет на них резолюцию, либо указывает структурное подразделение (заместителя, руководителя структурного подразделения) школы в случае их передачи.

Особое внимание уделяется обращениям, а также письмам, о неудовлетворительном рассмотрении предыдущих заявлений.

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

Администратор при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб обязаны:

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.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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 поддаются прочтению.

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 школы вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную 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.

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

Письменные обращения рассматриваются в учреждении в течении 30 рабочих дней со дня регистрации письменного заявления. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

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 30 дней. С сообщением об этом заявителю или другой организации переславшей в школу письмо гражданина.

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

Ответы на обращения граждан дают руководители структурных подразделений за подписью директора школы.

Секретарь школы регистрирует ответ заявителю в журнале регистрации исходящей корреспонденции.

Регистрационный штамп проставляется в нижнем углу первой страницы ответа.

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

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательного учреждения, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

При рассмотрении обращения образовательным учреждением, гражданин имеет право:

представлять 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, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган автономного округа, орган местного самоуправления в автономном округе или должностным лицам, в компетенцию которых 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.

КОНТРОЛИРУЮЩИЕ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

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

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 содержащихся в них вопросов.

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, вносят предложения директору школы по совершенствованию управления, а так же направляют им аналитические письма.

Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, жалобы, заявления. Организация контроля, обеспечивающего своевременное, правильное и полное рассмотрение писем и исполнение решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам, возлагается на секретаря школы.

ПРИЕМ ГРАЖДАН

Личный прием граждан в школе производит директор школы и уполномоченные им лица в установленное для этого время.

Работу по организации приема граждан доводит секретарь школы.

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 .

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

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.

ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА

Делопроизводство по предложениям, обращениям и заявлениям граждан осуществляется секретарем школы и ведется отдельно от других видов делопроизводства.

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

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.

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

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

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

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

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.

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.

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

АНАЛИЗ РАБОТЫ С ПРЕДЛОЖЕНИЯМИ, ЗАЯВЛЕНИЯМИ И ЖАЛОБАМИ ГРАЖДАН

7.1. Руководитель структурного подразделения один раз в полгода анализируют письменные обращения граждан, содержащиеся в них практически 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 гражданам.

