

Утверждаю:

Приказ № 19 от 29.01.2016

Директор школы-интерната: Лоб

Н.А.Лобанова



ПОЛОЖЕНИЕ
о работе с обращениями граждан в ГКОУ
«Кашинская школа – интернат»

1. Общие положения.

1.1. Настоящее положение регулирует порядок рассмотрения обращений граждан в ГКОУ «Кашинская школа-интернат».

1.2. В работе с обращениями граждан администрация школы-интерната руководствуется:

- ФЗ « О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» № 59-ФЗ от 02.05.2006г.

Основные задачи:

- повышение эффективности реагирования должностных лиц на коллективные и индивидуальные заявления, личные обращения граждан;
- выявление случаев нарушений и неисполнения законодательных и **иных** нормативно - правовых актов, принятие мер по их пресечению;
- анализ причин, лежащих в основе нарушений, принятию мер по их предупреждению,
- выявление положительных и отрицательных тенденций в работе школы-интерната и разработка на этой основе предложений для совершенствования её деятельности;
- оказание помощи гражданам, обратившимся к администрации школы-интерната, в решении их проблем.

2. Основные термины, используемые в настоящем Положении.

2.1. Обращение гражданина (обращение) - направленное в администрацию школы-интерната или конкретному должностному лицу, письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

2.2. Все обращения подразделяются на:

- заявление (просьба о содействии в реализации прав, либо сообщение о нарушении законов, нормативных актов, критика должностных лиц);
- жалоба (просьба о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод гражданина или других лиц)
- письменное предложение (рекомендация гражданина по совершенствованию законов, актов, деятельности...)

3. Требование к письменному обращению.

3.1 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.

3.2 В соответствии со статьей 48 « Обязанности и ответственность педагогических работников» ФЗ 273 « Об образовании в Российской Федерации» расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступающей на него жалобе, поданной в письменной форме.

3.3 Гражданин а своём письменном обращении в обязательном порядке указывает фамилию, имя и 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.

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

3.5 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.

3.6 Директор школы-интерната 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 нём вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.7 Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истёк срок рассмотрения или заявитель не удовлетворён данным ему ответом. 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. Анонимными считаются письма граждан без подписи и указания фамилии, не содержащие данных о месте их жительства, работы, учёбы.

3.8 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 чём сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.9 В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми в Школу обращениями, и при этом в обращении не приводятся доводы или обстоятельства, руководитель Школы, 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.

3.10 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 соответствующему должностному лицу.

4. Организация делопроизводства

4.1 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.

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

4.3 Делопроизводство по обращениям граждан ведётся отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется секретарём образовательного учреждения.

4.4 Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется ответственными работниками образовательного учреждения.

4.5 Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется ответственными работниками образовательного учреждения.

5. Порядок рассмотрения и организация работы с обращениями граждан.

5.1 Заявления граждан принимаются и регистрируются секретарём школы - интерната и в течение 3-х дней в специальном журнале учёта обращения граждан и направляются директору школы – интерната для поручения курирующему заместителю.

5.2 Поступающие обращения с копиями документов (например, копий аттестаций, дипломов, трудовых книжек и др.) прикрепляются к тексту обращения. Полученные подлинники документов, ценные бумаги возвращаются гражданам по акту.

5.3 Обращение, поступившее в администрацию школы-интерната или конкретному лицу в соответствии с их компетенцией подлежит рассмотрению. Ответ на обращение директор школы - интерната формулирует лично либо передаёт на исполнение.

5.4 Исполнителем является лицо, к должностным обязанностям которого отнесено решение вопросов, указанных в заявлении.

5.5 В случае если поручение даётся двум или нескольким лицам, равным по должности, то основным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым.

5.6 Должностные лица при обращении граждан обязаны:

* внимательно проанализировать изложенные проблемы, в случае необходимости сделать запрос требуемых документов, а также предпринять другие меры для объективного разрешения вопроса;

* принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений.

5.7 Срок исполнения заявления - 30 дней с момента регистрации секретарём школы-интерната, а заявлений, не требующих дополнительного изучения и проверки - безотлагательно, но не позднее 15 дней. В отдельных случаях срок рассмотрения письма может быть продлён, но не более чем на один месяц, о чём исполнитель уведомляет заявителя. Не допускается направление писем граждан на рассмотрение работником, действия которых обжалуются.

5.8 Для предоставления объективного и мотивированного ответа на жалобу или заявление в необходимых случаях проводится предварительное расследование (проверка) фактов нарушения законов или противоправных действий должностных лиц.

5.9 По результатам расследования(проверки) директор школы - интерната принимает решение:

- * о способах устранения нарушения;
- * о проведении повторной проверки фактов, указанных в жалобе (заявлении);
- * иные решения в пределах своей компетенции и сообщает о принятых мерах в письменном (устном) виде.

5.10 Руководитель школы - интерната , куда было направлено обращение:

- * обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости -с участием гражданина, направившего обращение;
- * запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у иных должностных лиц;
- * принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- * дать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- * уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение другому должностному лицу в соответствии с его компетенцией;
- * ответ на обращение размещается на фирменном бланке и подписывается руководителем школы - интерната;
- * ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

6. Личный приём граждан.

6.1 Личный приём граждан осуществляется директором школы - интерната.

6.2. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.3 Содержание устного обращения заносится в карточку личного приёма гражданина. 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 приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.4 Письменное обращение, принятое в результате личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим нормативно-правовым актом.

7. Права гражданина при рассмотрении.

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- 1). Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- 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 ФЗ-59 статья 11, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, 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 заявлением о прекращении рассмотрения обращения;
- 6). Получить у должностного лица устную, в том числе по телефону, информацию о регистрации письменного обращения, а также о должностном лице, которому поручено его рассмотрение;
- 7). Зарегистрировать второй экземпляр письменного обращения при личном обращении.

8. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

8.1 Директор школы - интерната 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.