

**Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение г. Астрахани
«НАЧАЛЬНАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА №19»**

ПРИНЯТО

на заседании педсовета
протокол педсовета
от « 31 » мая 2019г.
№5

СОГЛАСОВАНО

с Управляющим советом
МБОУ г.Астрахани
«НОШ №19»
протокол от «30»мая 2019
№ 5

УТВЕРЖДЕНО

приказом от «31» 05.2019

№ 015-54/2

Директор МБОУ

г. Астрахани «НОШ №19»

Ф.И.Сипхангулова



ПОЛОЖЕНИЕ

**об организации работы по рассмотрению обращений граждан в
муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении
г. Астрахани «Начальная общеобразовательная школа №19»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с перечнем действующих нормативно-правовых документов, регламентируют правила работы с поступающими обращениями граждан:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

уставом муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения г. Астрахани «Начальная общеобразовательная школа №19» (далее ОО).

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. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступающей 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 ОО.

Заявление - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

Жалоба - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями либо решениями должностных лиц.

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.

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 или учебы.

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 ОО.

2.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется делопроизводителем ОО.

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

2.5. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется ответственными работниками ОО.

3. Прием и регистрация писем граждан

3.1. Все поступающие в образовательное учреждение обращения граждан принимаются и оформляются в день их поступления делопроизводителем ОО в соответствии с должностными обязанностями.

3.2. Поступающие обращения с копиями документов прикрепляются к тексту обращения.

3.3. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

3.4. Поступившие письма граждан регистрируются делопроизводителем ОО учреждения в регистрационно-контрольных карточках и в журнале учета (приложения 1 и 2).

Регистрационный штамп проставляется на лицевой стороне первого листа с указанием регистрационного номера, даты регистрации и контрольного срока исполнения.

Регистрационный (входящий) 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.

Если письмо переслано, то в журнале (в графе «примечание») указывает откуда оно поступило (от учредителя, администрации, прокуратуры и т.д.)

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

В журнале учета и регистрационно-контрольных карточках проставляет №, код темы письма в соответствии с примерным классификатором (приложение 3).

Если в одном письме содержится несколько тем, то каждой присваивают обозначение по классификатору.

3.5. 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 ОО передаются на исполнение конкретному исполнителю под «роспись» в учетной документации.

4.2. Письма граждан, требующие проверки изложенных фактов, рассматриваются должностными лицами в срок до одного месяца со дня их регистрации; не требующие дополнительного изучения и проверки не - позднее 15 дней (приложение 4). 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.

Анонимные письма, как правило, не рассматриваются. Однако решение об исполнении анонимного обращения принимает директор ОО.

Письма, бессмысленные по содержанию, а также некорректные по форме, подбираются в специальную папку и не рассматриваются.

4.3. Ответы на обращения граждан подготавливают исполнители за подписью директора ОО.

Ответы на письма, направляемые в вышестоящие организации оформляются в обязательном порядке, за подписью директора ОО.

4.4. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- внимательно проанализировать изложенные проблемы, в случае необходимости сделать запрос требуемых документов, а также предпринимать другие меры для объективного разрешения вопроса;
- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений.

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. Ответы оформляются на бланках писем и содержат следующие реквизиты: адресат, текст, фамилия исполнителя с указанием его рабочего телефона, дата исполнения и исходящий номер письма проставляется делопроизводителем после того, как письмо подписано.

5. Контроль за работой письменных обращений граждан

5.1. Порядок постановки писем на контроль определяют директор ОО и непосредственно - исполнитель(и). Письма граждан, переправленные в другие организации или учреждения и требующие сообщения результатов их рассмотрения ставятся на контроль.

5.2. Письма граждан, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» в регистрационно-контрольных карточках. Обращения граждан, которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

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

Изменение срока исполнения производится заблаговременно лицом, установившим тот срок, при наличии объективных причин, изложенных в соответствующей записке.

Изменение срока указывается на документе, а также изменения вносятся в регистрационно-контрольную карточку.

5.4. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению обращений. Решение о снятии с контроля и обращений принимает директор ОО.

Письма граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны ответы заявителям.

5.5. Ответы в вышестоящие организации подписываются директором ОО, в его отсутствие-заместителем.

6. Прием и рассмотрение устных обращений граждан

6.1. Прием граждан в ОО может осуществляться как по предварительной записи, так и без нее, согласно графику, утвержденному приказом по школе.

6.2. Прием посетителей регистрируется в карточке личного приема гражданина (приложение 5).

6.3. По результатам приема все документы передаются делопроизводителю, который переносит резолюции в регистрационно-контрольную карточку и журнал учета, а из документов, представленных заявителем, формируется дело.

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

7. Обобщение и анализ письменных и устных обращений граждан

7.1. Директор ОО или по его поручению другие должностные лица должны систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан и содержащиеся в них практические замечания.

Цель: своевременное выявление и устранение причины, порождающей нарушение прав заявителей, защита интересов граждан в соответствии с законодательством, а также совершенствование организационной управленческой деятельности.

7.2. Обобщение обращений можно осуществлять по следующей примерной классификации:

- по адресу обращений (в том числе поступающих из вышестоящих организаций и др.);
- сколько получено и рассмотрено коллективных, индивидуальных, анонимных обращений;
- по направлениям работы (по классификатору тем).

Проводится количественный и качественный анализ всех поступивших обращений с характеристикой фактов, изложенных заявителями и указанием результатов: в частности, какие факты подтвердились полностью или частично.

По результатам анализа представляется информация с конкретными рекомендациями по совершенствованию работы в данном вопросе. Материалы оформляются в виде обобщенных сведений, таблиц и аналитических справок.

7.3. Аналитическая информация по итогам работы с обращениями граждан подготавливается за календарный год.

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

8.1. Все поступившие письма и устные обращения граждан после их разрешения должны быть возвращены делопроизводителю со всеми относящимися к ним материалами.

8.2. 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.

8.3. В процессе формирования дел проверяется также правильность оформления документов (подписи, даты, адресаты). Недооформленные или неправильно оформленные документы возвращаются исполнителям на доработку.

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

8.5. 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 ОО.

9. Срок действия положения

9.1. Срок действия данного Положения не ограничен, при отсутствии изменений нормативно-правовой законодательной базы.

Приложение 1

Регистрационно-контрольная карточка

Входящее обращение:

№ _____

Дата _____

Реквизиты адресата:

Содержание (код темы по классификатору)

Исполнитель:

Контрольный срок:

Перенос срока:

Дата исполнения:

Регистрационно- контрольная карточка

Приложение 2

ПРИМЕРНАЯ ФОРМА ЖУРНАЛА РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

№ п/п	Дата приёма	Ф.И.О. осуществляющего приём	Ф.И.О. обратившегося	Место работы обратившегося	Домашний адрес обратившегося	Краткое содержание обращения	Ответственный за исполнение	Решение по обращению
1								
...								

ПРИМЕРНЫЙ КЛАССИФИКАТОР ТЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Код темы	Наименование вопроса (темы)
1	Учебно-воспитательный процесс
2	Управленческая деятельность
3	Нарушения прав ребёнка
4	Охрана жизни здоровья детей
5	Оказание платных образовательных услуг
6	Финансово-хозяйственная деятельность
7	Охрана труда, техника безопасности
8	Нарушение КЗоТ РФ. Вопросы увольнения, приёма на работу
9	Вопросы аттестации педагогических работников
10	Прочие вопросы

ТИПОВЫЕ СРОКИ ИСПОЛНЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ

- Жалоба на неправильные действия сотрудников школы: рассмотрение не позднее 5-дневного срока со дня поступления.
- Заявления и жалобы граждан в срок до одного месяца со дня поступления, не требующие дополнительного изучения и проверки, - безотлагательно, не позднее 15 дней.
- Поручения, имеющие в тексте пометку «срочно», исполняются в трехдневный срок, а требующие дополнительного изучения поставленных вопросов – в течение 10 дней.

Приложение 5

Карточка личного приема граждан

№ _____

Дата: _____

Содержание заявления:

№ _____

Фамилия, Имя, Отчество заявителя

Адрес:

Место работы:

Фамилия ведущего прием:

Результаты рассмотрения: