

ПОЛОЖЕНИЕ о работе с обращениями граждан

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение устанавливает единый подход при организации работы с поступающими обращениями граждан. Положение разработано с учетом действующей государственной системы документального обеспечения при организации работы с поступающими обращениями граждан: Конституции Российской Федерации; Федерального Закона «Об образовании в Российской Федерации» № 273-ФЗ от 29.12.2012г.; Федерального Закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ от 02.05.2006г.

1.2. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам 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 поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.

1.4. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

Заявление — просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

Жалоба — просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других 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 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, имени, отчества (последнее при наличии), адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

1.5. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

1.6. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением к должностному лицу с критикой должностного лица, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов.

2. Организация делопроизводства

2.1. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на директора образовательной организации.

2.2. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на ответственного, определенного приказом и должностной инструкцией.

2.3. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется директором образовательной организации.

2.4. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется членами администрации, руководителями подразделений.

3. Прием и регистрация обращений граждан

3.1. Все поступающие в образовательную организацию обращения граждан принимаются, оформляются и регистрируются в течении трех дней ответственным за делопроизводство и регистрируются в журнале учета. При личном обращении заполняется карточка личного приема граждан.

3.2. Поступающие обращения с копиями документов (например, копия аттестата, диплома, трудовой книжки и др.) прикрепляются к заявлению.

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

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

3.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательного учреждения, направляется в течение семи 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.

3.6. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в соответствующий орган в течении пяти дней со дня регистрации, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

4. Рассмотрение письменных обращений граждан

4.1. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции руководителя передаются на исполнение конкретному исполнителю под роспись в учетной документации.

4.2. Письма граждан рассматриваются должностными лицами в срок до 30 дней со дня их регистрации. В отдельных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, о чем исполнитель уведомляет заявителя. Не допускается направление писем граждан на рассмотрение работникам, действие которых обжалуются.

В сопроводительном письме обязательно указывается порядок ответа заявителю, а при необходимости — и организации, в которую направлено данное обращение. При этом ответ на обращение ставится секретарем на «контроль».

Анонимные письма, как правило, не рассматриваются. В случае если анонимное письмо содержит конкретную и важную информацию, оно рассматривается. Однако решение об исполнении анонимного обращения принимает председатель комитета по образованию.

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 образовательной организации.

4.4. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- внимательно проанализировать изложенные проблемы, в случае необходимости сделать запрос требуемых документов или произвести выход на место для проверки фактов, также принимать 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 обращения 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 в установленном порядке и содержат следующие реквизиты: адресат, текст, фамилия исполнителя с указанием его рабочего телефона. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется секретарем после того, как письмо подписано.

5. Контроль за работой письменных обращений граждан

5.1. Порядок постановки писем на контроль определяется директором образовательной организации. Письма граждан, переправленные в другие организации или учреждения и требующие сообщения результатов их рассмотрения, ставятся на контроль.

5.2. Письма граждан, поставленные на контроль, отмечаются отметкой «контроль». Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

5.3. Ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале учета ответственным за делопроизводство.

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

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

5.5. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением писем граждан осуществляется директором образовательной организации.

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

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

5.6. Ответы в вышестоящие организации, редакции газет и журналов подписываются директором образовательной организации, в его отсутствие — заместителем.

6. Прием и рассмотрение устных обращений граждан

6.1. Прием граждан в образовательной организации может осуществляться как в определенные часы приема, так и в другое время.

6.2. Прием посетителей регистрируется в журнале личного приема граждан.

6.3. По результатам приема все документы, представленные заявителем, формируются в 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

7.1. Заявления, жалобы граждан и содержащиеся в них практические замечания систематически анализируются и обобщаются с целью своевременного выявления и установления причин, порождающих нарушения прав заявителей, защиты интересов граждан в соответствии с законодательством, а также совершенствования организационной и управленческой деятельности в образовательной организации.

7.2. Обобщение обращений можно осуществлять по следующей классификации:

- по адресу обращений: от педагогов, технических работников, обучающихся, родителей, других граждан или организаций;
- по классам, параллелям, другим подразделениям образовательной организации;
- по количеству полученных и рассмотренных коллективных, индивидуальных и анонимных обращений;
- по направлениям работы.

Проводится количественный и качественный анализ всех поступивших обращений с характеристикой фактов, изложенных заявителями, и указанием результатов (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 и таблиц.

7.3. Аналитическая информация по итогам работы с обращениями граждан подготавливается за триместр и учебный год и представляется педагогическому совету и трудовому коллективу.

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

8.1. Все поступившие письма и устные обращения граждан после их разрешения возвращаются ответственному за делопроизводство со всеми относящимися к ним материалами для учета и формирования дел.

Формирование и хранение дел по обращениям граждан у исполнителей запрещается.

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 правильность оформления документов (подписи, даты, индексы, адресаты, исполнители). Недооформленные или неправильно оформленные документы возвращаются исполнителям на доработку.

8.4. Письма и материалы по рассмотрению устных 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 в установленном порядке.

9. Заключительные положения

9.1. Настоящее положение действительно со дня утверждения распоряжением ОУ до отмены их действия или замены новыми, размещаются на официальном сайте ОУ.