

СОГЛАСОВАНО  
На Управляющем совете ОУ  
Протокол № 01 от 26.08.2013

УТВЕРЖДЕНО  
приказом директора  
МОУ «Сланцевская СОШ №6»  
№ 110/04/03 от 02.09.13.



**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**по работе с обращениями граждан**  
**в МОУ «Сланцевская средняя общеобразовательная школа № 6»**

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее Положение о порядке работы с обращениями граждан в МОУ «Сланцевская средняя общеобразовательная школа № 6» (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 года № 59 – ФЗ «О порядке работы с обращениями граждан Российской Федерации», Уставом МОУ «Сланцевская СОШ № 6» (далее – ОУ).

1.2. Установленный, настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан, распространяется на все индивидуальные и коллективные обращения граждан, полученные в письменной или устной форме, в том числе на личном приеме, по почте, факсимильной связи, телеграфу и иным информационным системам общего пользования, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными Федеральными законами.

1.3. Установленный, настоящим Положением порядок, не распространяется на письма, исполненные на официальных бланках организаций, учреждений, предприятий, подписанные их руководителями или уполномоченными на то лицами, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.5. В настоящем Положении используются следующие основные термины:

1) обращение граждан устное или письменное (далее – обращение), направленное директору школы или другому должностному лицу – письменные предложения, заявления или жалобы;

2) предложение – рекомендации граждан, по совершенствованию деятельности ОУ;

3) заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод или прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативно – правовых актов, недостатках в работе ОУ и должностных лиц, либо критика деятельности ОУ и должностных лиц;

4) жалоба – обращение с требованиями о восстановлении прав или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя ОУ, либо, выполняющее организационно – распорядительные, административно – хозяйственные функции в ОУ.

6) Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

1.6. Обращение может быть коллективным, если оно подписано двумя и более авторами, либо поступившее от имени коллектива юридического лица. Коллективным считается также обращение, подписанное членами одной семьи.

## **2. РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН**

2.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование ОУ, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ,

уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2.2. В подтверждение своих доводов, гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

2.3. Все поступающие в ОУ обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением принимаются, учитываются и регистрируются *секретарем* учебной части *в течение трех дней*.

На поступивший документ проставляется в *правом нижнем углу* первой страницы регистрационный номер, который включает текущий номер обращения и индекс дела по номенклатуре.

Делопроизводство по обращениям ведется отдельно от других видов делопроизводства.

2.4. Для регистрации письменных обращений граждан используется журнал регистрации обращений, содержащий:

- дата регистрации обращения;
- фамилия, имя, отчество заявителя, его адрес;
- краткое содержание обращения;
- резолюция или кому направлен документ;
- отметка об исполнении документа;
- отметка о направлении документа в дело;
- проставляется код темы письма в соответствии с примерным классификатором (приложение 1).

2.5. При получении обращения секретарем:

- проверяется правильность содержание корреспонденции
- наличие документов во вскрываемых конвертах (разорванные документы подклеиваются)
- конверты подкальзываются и сохраняются в делах

2.6. Письма граждан с пометкой *«лично»*, после прочтения адресатом, в случае, если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.

2.7. При повторном обращении граждан документу присваивается очередной регистрационный номер, а в соответствующей графе журнала указывается регистрационный номер первого обращения. Повторные письма ставятся на *контроль*.

В правом верхнем углу повторных обращений ставится отметка *«Повторно»*.

2.8. 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.

2.9. Зарегистрированные в установленном порядке письменные обращения граждан передаются директору школы на рассмотрение.

### **3. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

3.1. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию ОУ, подлежат пересылке *в течение 7 рабочих дней* со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения, за исключением случаев, указанных в п.п. 4,3 и 4,6 настоящего Положения.

3.2. Обращение, поступившее в ОУ или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению.

3.3. Директор школы знакомится с содержанием писем, пишет на них резолюцию, либо указывает заместителя руководителя школы в случае их передачи. Особое внимание уделяется обращениям, а также письмам о неудовлетворительном рассмотрении предыдущих заявлений.

3.4. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

3.5. Письма граждан *рассматриваются* исполнителями *в течение 30 дней* со дня их регистрации в ОУ.

В исключительных случаях директор школы вправе *продлить* срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней, уведомив гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения.

В случае необходимости, директор школы вправе обращаться в организации, органы местного самоуправления и др. с требованием о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения.

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

3.7. Если в удовлетворении обращения отказано, ответ должен содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа или должностного лица, которому может быть направлена жалоба.

Если дается промежуточный ответ, то указывается срок окончательного решения поставленного вопроса.

Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования.

3.8. Ответы на обращения граждан оформляются на бланке письма ОУ, подписываются руководителем или уполномоченным на то лицом, и направляются по адресу, указанному в обращении.

Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, которому подлежит дать ответ.

Ответ на обращение, поступившее в ОУ по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

В левом нижнем углу указывается фамилия исполнителя, № его служебного телефона. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется после того, как письмо подписано.

3.9 Обращения, после их рассмотрения исполнителем, возвращаются со всеми относящимися к ним материалами и ответом заявителю, секретарю, который формирует их вместе в дело.

3.10. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения, должна быть отметка о направлении документа в дело, дата и личная подпись должностного лица направившего документ в дело. Дело формируется в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

#### **4. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ**

4.1. Обращение без подписи и указания фамилии, не содержащие данных о месте их жительства, работы или учебы признаются *анонимными*.

Анонимные письма, как правило, не рассматриваются. Директором принимается решение о списании данного обращения в дело («В дело»).

Если в указанном обращении содержаться сведения о подготавливаемом совершающем или совершенном противоправном действий, а такие о лице его подготавливающем, совершающем или совершившим, обращение подлежит направлению в соответствии с его подведомственностью.

Если подпись заявителя неразборчива в журнале регистрации дел пометка «роспись неразборчива». Решение об исполнении такого обращения принимается директором школы.

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

4.2.Обращения граждан, поступившие в ОУ из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

4.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.4. Обращение, в котором содержатся нецензурные оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, директор вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину о недопустимости злоупотребления правом.

4.5. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, обращение не подлежит рассмотрению и ответ на него не дается. Заявителю об этом сообщается, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.6. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались ответы по существу поставленного вопроса, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

## **5. КОНТРОЛЬ НАД РАБОТОЙ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

5.1. Письма граждан, переправленные в другие организации или учреждения и требующие сообщения результата их рассмотрения, ставятся на контроль.

На этих обращениях ставятся пометки «Контроль».

5.2. Ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале учета секретарем.

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 указывается на документе, и вносятся в регистрационно-контрольную карточку.

5.4. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения и принятия, исчерпывающих мер по разрешению предложения, жалобы, заявления.

## **6. ПРИЕМ И РАССМОТРЕНИЕ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

6.1. График и порядок личного приема граждан в ОУ устанавливается приказом руководителя и помещается на видном месте с целью доведения до сведения граждан.

6.2. При личном приеме граждан предъявляется документ, удостоверяющий его личность.

6.3. На каждое устное обращение оформляется запись в соответствующий журнал с указанием содержания обращения гражданина на личном приеме.

6.4. 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.

6.5. При необходимости, гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменной виде. Письменное обращение, принятое во время личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке, а в журнале делается отметка «*Оставлено заявление (жалоба, предложение)*» и дата регистрации.

В ходе личного приема, гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.6. В случае если в обращении содержаться вопросы, решение которых не входит в компетенцию школы, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.7. По результатам приема все документы передаются секретарю, который переносит резолюции в журнал учета.

## **7. ПРАВА И ГАРАНТИИ БЕЗОПАСНОСТИ ГРАЖДАН В СВЯЗИ С РАССМОТРЕНИЕМ ЕГО ОБРАЩЕНИЯ**

7.1. При рассмотрении обращения в ОУ гражданин имеет право:

7.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании.

7.1.2. 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.

7.1.3. Обращаться с жалобой на принятые по обращению решение или действие (бездействие), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

7.1.4. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов за исключением случаев, указанных в п.п. 4.3 и 4.6 настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в государственные органы, орган местного самоуправления, другие организации или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

7.2. Гражданину в связи с рассмотрением его обращения гарантируется неразглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений направление письменного обращения в органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

## **8. ФОРМИРОВАНИЕ И ХРАНЕНИЕ ДЕЛ ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН**

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

Формирование и хранение дел по обращениям граждан у исполнителя запрещается.

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

8.3. При оформлении дел проверяется правильность направления оформления документов (подписи, даты, индексы, адресаты). *Неправильно оформленные* или недооформленные документы возвращаются исполнителю на доработку.

8.4. Срок хранения заявления, предложения или жалобы граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 3 года, по истечении установленного срока хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном Федеральной архивной службой России.

8.5. При 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.

## **9. АНАЛИЗ РАБОТЫ С ПРЕДЛОЖЕНИЯМИ, ЗАЯВЛЕНИЯМИ И ЖАЛОБАМИ ГРАЖДАН**

9.1. Руководитель один раз в год анализирует письменные обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, в соответствии с законодательством, а также совершенствование организационной и управлеченческой деятельности.

9.2. Проводится количественный и качественный анализ всех поступивших заявлений, какие факты подтвердились полностью или частично.

9.3. Материалы находят отражение в ежегодном публичном (информационном)докладе руководителя и учитываются при планировании деятельности на новый учебный год.

***Примерный классификатор тем обращения граждан***

<i>код</i>	<i>Наименование вопроса (темы)</i>
1	Учебно – воспитательный процесс
2	Управленческая деятельность
3	Нарушение прав ребенка
4	Охрана жизни и здоровья детей
5	Оказание платных образовательных услуг
6	Финансово – хозяйственная деятельность
7	Охрана труда и техника безопасности
8	Нарушение трудового кодекса РФ. увольнения и приема на работу
9	Вопросы аттестации руководящих и педагогических работников
10	Прочие вопросы