

УТВЕРЖДЕНО
приказом №01-09/39
от 13.04.2017 года

Положение о работе с обращениями граждан

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о работе с обращениями граждан (далее – Положение) определяет порядок организации работы с письменными и устными обращениями граждан, поступившими в муниципальное казенное общеобразовательное учреждение среднюю общеобразовательную школу с. Бурмакино Кирово-Чепецкого района Кировской области (далее – учреждение образования).

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

Предложение – обращение граждан, направленное на улучшение деятельности учреждения образования.

Заявление — обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан (учащихся, учителей (или воспитателей), других работников учреждения образования).

Жалоба — обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов учащихся (воспитанников) и работников учреждения образования, нарушенных действиями либо решениями должностных или общественных лиц.

1.4. Обращение может быть сделано устно или письменно и передано:

по телефону (или факсу);

по электронной почте;

через сайт учреждения образования.

Обращение может быть передано должностному лицу лично или направленно по почте, а также передано в ходе приема граждан в учреждении образования.

1.5. Письма одного и того же лица по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

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.

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 жительства, работы или учебы.

1.6. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.

1.7. Ответственность за организацию работы с письмами и устными обращениями граждан, а также контроля за исполнением решений, принятых по

результатам рассмотрения обращений, возлагается на руководителя учреждения образования.

2. Прием и регистрация письменных обращений граждан

2.1. Все поступающие в учреждения образования обращения граждан (переданы лично, в том числе в ходе приема граждан, направлены по почте, по электронной почте, через сайт учреждения образования, по факсу) принимаются и оформляются в день их поступления ответственным за делопроизводство и регистрируются в журнале учета (примерная форма из приложения к настоящему Положению).

2.2. Поступающие обращения с копиями документов (например, копия диплома, трудовой книжки и др.) прикрепляются к тексту обращения. С полученных подлинников снимается копия, подлинник возвращается гражданам.

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

2.4. Делопроизводство по обращениям граждан возлагается на ответственного, определенного приказом и (или) должностной инструкцией.

3. Рассмотрение письменных обращений граждан

3.1. При рассмотрении письменных обращений граждан необходимо:

внимательно проанализировать изложенные проблемы, в случае необходимости сделать запрос требуемых документов или произвести выход на место для проверки фактов, также принять другие меры для объективного разрешения вопроса;

принять обоснованные решения по обращениям, обеспечить своевременное и правильное исполнение этих решений.

3.2. Письменные обращения граждан рассматриваются учреждением образования в течение 7 рабочих дней со дня их регистрации.

В отдельных случаях, когда для рассмотрения обращения необходимо дополнительное изучение срок рассмотрения может быть продлен, но не более чем на 1 месяц, с уведомлением заявителя о продлении срока.

3.3. Не допускается направление писем граждан на рассмотрение работникам, действие которых обжалуются.

Анонимные письма, как правило, не рассматриваются. В случае если анонимное письмо содержит конкретную и важную информацию, оно рассматривается. Решение о рассмотрении и исполнении анонимного обращения принимает руководитель учреждения образования.

3.4. По результатам рассмотрения вопросов, содержащихся в письменных обращениях граждан, готовится письменный ответ.

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.

Ответы на обращения граждан подготавливаются за подписью руководителя учреждения.

3.5. Ответы оформляются в установленном порядке и содержат следующие реквизиты: адресат, текст ответа, фамилия исполнителя с указанием его рабочего телефона. Ответ на письменное обращение должен содержать дату исполнения и исходящий номер письма.

3.6. Ход и сроки исполнения письменных обращений граждан фиксируются ответственным за делопроизводство в журнале учета (примерная форма из приложения к настоящему Положению).

4. Прием и рассмотрение устных обращений граждан

4.1. Прием граждан в школе осуществляет руководитель учреждения образования и уполномоченные им лица.

4.2. Прием граждан в учреждении образования может осуществляться как в определенные часы приема, так и в другие.

4.3. Обращение может быть принято руководителем учреждения образования или уполномоченным им лицом устно по телефону.

4.4. 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 или разговора по телефону. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.5. Обращения, принятые в ходе приема граждан или по телефону, регистрируются в журнале учета (примерная форма из приложения к настоящему Положению).

4.6. Все документы, представленные заявителем в ходе приема граждан, формируются в дело. Дальнейшая работа и контроль за своевременным исполнением решений по обращениям граждан, принятых в ходе приема граждан или по телефону, осуществляется в порядке, установленном для письменных обращений граждан.

5. Контроль, обобщение и анализ письменных и устных обращений граждан. Формирование и хранение дел

5.1. Контроль исполнения обращений граждан осуществляется с целью устранения недостатков в работе учреждения образования, оказание помощи заявителям в удовлетворении их законных интересов или восстановлении нарушенных прав.

Контроль завершается после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, жалобы, заявления.

5.2. Обращения 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 учреждении образования.

5.3. Обобщение обращений может осуществляться по следующим направлениям:

по адресу обращений: от педагогических и технических работников, учащихся, родителей, других граждан или организаций;

по количеству полученных и рассмотренных коллективных, индивидуальных и анонимных обращений;

по направлениям работы и т.д.

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.

5.4. Аналитическая информация по итогам работы с обращениями граждан подготавливается за учебный год и представляется коллективу работников учреждения образования.

5.5. Письменные обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан, формируются в дела и хранятся в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.