

ПОЛОЖЕНИЕ

об организации работы с поступающими обращениями граждан в МОУ гимназии имени А.Л. Кекина г.Ростова

1. Общие положения.

1.1. Настоящее положение устанавливает единый подход при организации работы с поступающими в МОУ гимназию имени А.Л. Кекина г.Ростова обращениями граждан. Положение разработано с учетом действующей государственной системы документального обеспечения при организации работы с поступающими обращениями граждан: Конституции Российской Федерации (ст. 24, 33, 46, 53); Федерального закона от 29.12.2013 №243-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (ст.55) и Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно, порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан в муниципальном общеобразовательном учреждении гимназии имени А.Л. Кекина г. (далее –гимназия).

1.3. Граждане, как правило, родители (законные представители) обучающихся имеют право обращаться лично, а также направлять в школу коллективные обращения. Обращения могут направляться по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

1.4. *Обращение* гражданина (далее обращение), направленное в гимназию, это письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

Предложение - пожелания или рекомендации по улучшению отдельных направлений деятельности школы, совершенствованию локальных нормативных правовых актов, регулирующих ее деятельность;

Заявление - просьба гражданина о предоставлении какой-либо информации или документа, содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных актов, недостатках в работе школы, либо критика должностных лиц;

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, вследствие нарушения работниками школы требований законодательства, этических норм и правил поведения и т.д.

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, не содержащие данных о месте жительства, работы или учебы.

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

2. Организация делопроизводства.

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

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

3. Права гражданина при рассмотрении обращения

3.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- 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;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности образовательного учреждения или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит содействие решению поставленных в обращении вопросов.

5. Работа с письменными обращениями граждан

5.1. Требования к письменному обращению

5.1.1 Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование школы, фамилию, имя, отчество должностного лица либо его должность, свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату (Приложение 1).

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

5.1.3. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.1.4. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового или электронного) по которому следует направить ответ.

5.2. Прием и регистрация писем граждан

5.2.1. После изучения обращения, проверки личных данных заявителя, обращение регистрируется работником школы, ответственным за работу с обращениями граждан, в журнале учета обращений граждан в течение трех дней с момента поступления в школу (**в день их поступления**).

5.2.2. Копии документов, поступающие с обращениями (например, копия аттестата, диплома, трудовой книжки и др.), прикрепляются к тексту обращения.

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

5.2.4. Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений граждан осуществляется директором гимназии, который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения. Не допускается направление писем граждан на рассмотрение работникам, действие которых обжалуются.

5.3 Рассмотрение письменных обращений.

5.3.1. Срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях он может быть продлен, но не более

чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения гражданин уведомляется официально.

5.3.2. Обращения, не требующие специального изучения и (или) проверки, рассматриваются в срок не более 15 дней.

5.3.3. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

5.3.4. Должностные лица (исполнители) 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.

Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы. Обращения граждан, подлежащие направлению в другие организации и учреждения, рассматриваются в течение 5 дней. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

Запрос составляется в трех экземплярах: один направляется по назначению, другой – заявителю обращения, третий остается в школе.

5.3.5. Исполнитель, назначенный директором, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки руководителю на утверждение. Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.

5.3.6. При получении проекта ответа на обращение, директор гимназии проверяет его на предмет правильности оформления, полноты информации, соответствия выводов действующему законодательству.

При согласии с представленным проектом ответа, директор передает его для направления заявителю. Если не согласен, возвращает исполнителю на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

5.3.7. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса в силу каких-либо причин дать нельзя, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.

5.3.8. Ответ на обращение граждан не дается в следующих ситуациях:

если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

если текст обращения прочесть невозможно из-за его физического состояния, об этом гражданину сообщается в течение семи дней от момента регистрации;

если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, об этом гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее был дан ответ по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, гражданину сообщается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу.

5.3.9. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 5.1. настоящего положения, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат. В случае если анонимное письмо содержит конкретную и важную информацию, оно рассматривается. Однако решение об исполнении анонимного обращения принимает начальник управления образования АРМР.

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

5.3.10. 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 обращении заявителя содержится несколько вопросов, то ответ надо дать отдельно по каждому рассмотренному вопросу;
- сообщить, подтвердились ли факты, изложенные в обращении, какие меры приняты по результатам проверки.

Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, с разъяснением всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано – содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

5.3.11. При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется ответственным за делопроизводство после того, как письмо подписано.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.4. Контроль за работой по письменным обращениям граждан.

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

5.4.2. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

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

5.4.4. Сроки исполнения обращений 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.

5.4.5. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением писем граждан осуществляется начальником управления образования АРМР.

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

5.4.6. Ответы в вышестоящие организации, редакции газет и журналов подписываются начальником управления образования АРМР, в его отсутствие — заместителем.

6. Прием и рассмотрение устных обращений граждан.

6.1. Устные обращения могут поступать при проведении приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны и установлены. На устные обращения, как правило, дается ответ в устной форме. В остальных случаях работа с обращением осуществляется в порядке, установленном для писем граждан.

6.2. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции гимназии, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

6.3. Личный прием граждан осуществляется директором гимназии. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд и официальный сайт. При необходимости директор может для решения вопроса пригласить своих заместителей, руководителей структурных подразделений гимназии, педагогов или других работников школы.

6.4. Прием посетителей регистрируется в журнале личного приема граждан, там же фиксируется содержание устного обращения. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность

6.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим положением.

6.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора гимназии, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

7. Обобщение и анализ письменных и устных обращений граждан.

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 учреждении.

7.2. Обобщение обращений осуществляется по следующей классификации:

- по адресу обращений: от учителей, технических работников, учащихся, родителей, других граждан или организаций);
- по классам, параллелям, другим подразделениям школы;
- 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..

7.3. Аналитическая информация по итогам работы с обращениями граждан подготавливается за учебный год и представляется административному совету.

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. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан

9.1. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан, организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на директора гимназии.

9.2. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возлагается на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировка и т.п.) не снимает с руководителя гимназии ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан.

9.3. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков или порядка их рассмотрения; принятие заведомо необоснованного, незаконного решения; преследование граждан за критику; предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10. Заключительные положения

Срок действия положения не ограничен. При изменении законодательства в акт вносятся изменения в установленном порядке.

Образец заявления (обращения гражданина)
Директору МОУ гимназии
имени А.Л. Кекина г.Ростова
от ФИО (обратившегося),
проживающего по адресу:
(указывается адрес)

заявление.

Текст обращения (рекомендации, просьбы, жалобы, предложения)

Дата

Подпись