

Рассмотрено и принято
на педагогическом совете
Протокол от «31» мая 2017 г. № 7



МОБУ «Кузнецовская СОШ»
№ 32а

ПОЛОЖЕНИЕ

О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН в МОБУ «Кузнецовская средняя общеобразовательная школа»

Настоящее Положение о работе с обращениями граждан в МОБУ «Кузнецовская СОШ» (далее по тексту - Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и устанавливает единые требования к учету, регистрации, рассмотрению обращений граждан, также организации приема граждан в МОБУ «Кузнецовская средняя общеобразовательная школа» (далее по тексту - МОБУ «Кузнецовская СОШ»).

И. Общие положения

1.1. В МОБУ «Кузнецовская СОШ» рассматриваются обращения граждан, поданные в письменной форме на имя директора по вопросам, относящимся к компетенции директора, заместителей директора.

1.2. Рассмотрение обращений граждан производится директором, заместителями директора.

1.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на специалиста по обращению граждан (завканцелярией). Прием заявителей проводится специалистом по обращению граждан в соответствии с графиком работы и в порядке живой очереди без предварительной записи на прием.

1.4. Телефонные обращения по типовым или часто повторяющимся вопросам, требующим одних и тех же разъяснений, находятся в компетенции специалиста по обращению граждан. Если компетенции специалиста по обращению граждан недостаточно для рассмотрения вопроса, то заявителю рекомендуется записаться на прием к директору (его заместителю) либо изложить вопрос в письменной форме.

II. Организация работы с письменными обращениями граждан

2.1. При приеме письменных обращений специалист знакомится с содержанием каждого обращения. Поступившие копии документов прикладываются к тексту обращения.

2.2. В случае, если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции администрации гимназии, обращение возвращается автору с разъяснениями, куда ему следует обратиться.

2.3. Все обращения граждан, поступающие в адрес директора и заместителей директора, подлежат регистрации в течение трех дней с момента поступления.

2.4. Обращения, в которых неразборчиво написаны или не указаны фамилия и (или) адрес заявителя, отсутствует подпись и (или) адрес заявителя, не рассматриваются.

2.5. Обращения без подписи, в которых содержится информация о совершенном или готовящемся преступлении, направляются для проверки в правоохранительные органы.

2.6. Обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные обращения по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались

исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами, и обращения-дубли от одного и того же лица (группы лиц) по одному вопросу, поступившие из вышестоящих организаций. Такие обращения регистрируются под одним номером (с литерами) и рассматриваются совместно.

2.7. Обращения, бессмысленные по содержанию, оформляются "В дело".

2.8. Письменное обращение после регистрации направляется на резолюцию директору школы или заместителям директора в соответствии с их компетенцией.

2.9. Директор или заместитель директора в тексте резолюции назначает исполнителя (исполнителей), дает поручения по существу вопроса.

2.10. Обращения граждан не могут быть направлены на рассмотрение должностным лицам, действие (бездействие) которых обжалуется.

2.11. Поступившие ответы на обращения передаются специалисту по работе с обращениями граждан.

2.12. Обращение остается без рассмотрения в следующих случаях:

- если повторное обращение не содержит новых данных, все изложенные в нем доводы ранее полно и объективно проверялись и ответ на предыдущее обращение был получен заявителем;

- если обращение содержит выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, а также нецензурные выражения;

- если по вопросу, содержащемуся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение.

В указанных случаях заявитель извещается о том, что его обращение оставлено без рассмотрения с указанием причины. Переписка может быть прекращена в случае неоднократного поступления обращений, оставленных без рассмотрения по перечисленным в данном пункте основаниям с составлением мотивированного заключения, которое оформляется актом о прекращении переписки, утверждаемым заместителем директора. О прекращении переписки сообщается заявителю.

III. Работа с определенными видами обращений

3.1. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами или ходатайствами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения, и т.д.), ответы, как правило, не даются.

3.2. В случае если обращение лица (группы лиц) находится в производстве суда или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю, находятся в производстве суда, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда, о чем уведомляется заявитель.

3.3. В случае если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они возражают против его рассмотрения, рассмотрение обращения прекращается.

3.4. Обращения граждан, поступившие из редакций газет, телевидения и других средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

3.5. Обращения граждан, поступившие по электронной почте, рассматриваются в порядке, установленном настоящим Положением для рассмотрения письменных обращений граждан.

Обращения, в которых указан только адрес электронной почты без указания фамилии и почтового адреса автора, рассмотрению не подлежат.

IV. Сроки рассмотрения обращений

4.1. Обращения направляются согласно резолюции не позднее чем в пятидневный срок со дня регистрации. Все заявители уведомляются в письменной или устной форме о

том, куда направлены на рассмотрение их обращения. Тексты уведомления заявителям направляются за подписью специалиста по работе с обращениями.

4.2. Письменные обращения граждан рассматриваются в срок до 30 дней со дня их регистрации.

4.3. В случае если для разрешения вопросов, поставленных в обращении, требуется проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов, принятие других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены, но не более чем на 30 дней, о чем сообщается заявителю с обоснованием необходимости продления сроков.

4.4. Продление сроков производится на основании служебной записки ответственного исполнителя на имя должностного лица, давшего поручение. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) направляется заявителю. Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящей организацией, то исполнитель обязан заблаговременно уведомить о продлении срока рассмотрения обращения.

4.5. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания срока считается непосредственно следующий за ним рабочий день.

4.6. По всем фактам, связанным с нарушением сроков рассмотрения обращения, специалист по работе с обращениями граждан представляет служебную записку на имя директора.

4.7. В тех случаях, когда для рассмотрения обращений граждан предусмотрены специальные сроки, установленные федеральными законами, положения настоящей статьи не применяются.

V. Требования к оформлению ответов

5.1. Подготовку проекта ответа заявителю (а для контрольных поручений и в вышестоящую организацию) осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым.

5.2. Текст ответа должен быть изложен четко, последовательно, кратко, иметь исчерпывающую информацию на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе на неправомерные действия (бездействие) должностного лица, в ответе следует указать, какие меры ответственности приняты к виновным.

5.3. В ответе, направляемом в вышестоящую организацию, должны быть указаны сведения об информировании заявителя о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов направлен ответ.

5.4. Ответы, направляемые заявителям и в вышестоящие организации, составляются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в МОБУ «Кузнецовская СОШ».

5.5. В левом нижнем углу документа-ответа обязательно указывается фамилия, имя, отчество исполнителя, подготовившего ответ, и номер его служебного телефона.

5.6. После завершения рассмотрения обращения специалист по работе с обращениями граждан готовит информационную справку о проделанной работе и предоставляет ее на рассмотрение директору или заместителю директора, давшему поручение по обращению, который либо снимает обращение с контроля, либо дает дополнительное поручение.

VI. Организация личного приема граждан

6.1. Прием граждан осуществляют директор и заместители директора в соответствии с графиком приема граждан по личным вопросам.

6.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.3. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление либо оставить письменное обращение, которое передается специалисту по работе с обращениями граждан, и далее работа с ним осуществляется в соответствии с настоящим Положением. Должностное лицо, ведущее прием граждан, дает поручение руководителю, в чьей компетенции находятся вопросы, изложенные в обращении, о чем в журнале приема специалистом по работе с обращениями граждан делается соответствующая запись.

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, о чем делается запись в журнале личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора, 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.

6.7. Ответы о принятых мерах по обращениям граждан, принятых на личном приеме, записываются в соответствующем журнале.

6.8. Ответственность за состояние делопроизводства и организацию работы по приему граждан возлагается на специалиста по работе с обращениями граждан (завканцелярией).