

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБОУ Республики Марий Эл
«Звениговская санаторная школа-интернат»

Моисеева Л.Л.
«03» апреля 2023 г.

**Положение
о порядке рассмотрения (и учета) обращений физических и юридических лиц
в ГБОУ Республики Марий Эл «Звениговская санаторная школа-интернат»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ от 02 мая 2006 г.

1.2. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ 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 - обращение, направленное на улучшение деятельности образовательного учреждения.

Заявление - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

Жалоба - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями (бездействиями) или решениями должностных лиц, или иных работников.

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 и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

2. Организация делопроизводства

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

2.2. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется директором.

2.3. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется должностными лицами, которые, при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

2.4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в школу лицом, ответственным за ведение делопроизводства в журнале учета.

2.5. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции директора передаются на исполнение специалисту.

2.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию директора направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

2.7. Заместители директора и другие специалисты учреждения по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающие обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.8. Письменное обращение, поступившее в учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

2.9. В исключительных случаях директор вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

2.10. Ответ на обращение подписывается директором. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется специалистом по делопроизводству после того, как письмо подписано.

3. Личный приём граждан

3.1. Личный прием граждан осуществляется директором и его заместителями. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

3.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

3.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим положением.

4. Контроль за исполнением письменных обращений граждан.

4.1. Порядок постановки писем на контроль определяется директором.

4.2. Письма, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» в регистрационно-контрольных карточках.

4.3. Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале учета делопроизводителем.

4.4. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

4.5. Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии и утверждается директором.

Журнал учета письменных обращений

Журнал письменных обращений граждан включает в себя следующие графы:

- регистрационный номер обращения заявителя;
- дата обращения;
- фамилия, имя, отчество заявителя;
- адрес заявителя;
- краткое содержания жалобы (иного обращения);
- результаты рассмотрения жалобы (иного обращения).
- примечания (данная графа заполняется в отдельных случаях).

Регистрационный номер обращения заявителя присваивается по первой букве фамилии заявителя (Например, при обращении первого заявителя, чья фамилия начинается с буквы «А» обращению присваивается регистрационный номер «А-1»).

Следующему обращению заявителя, чья фамилия начинается с буквы «В» присваивается регистрационный номер «В-2» и т.д.). На коллективные обращения регистрационный номер присваивается по фамилии первого заявителя с пометкой «коллективная».

Графа «результаты рассмотрения жалобы» заполняется после принятия решения по жалобе. В случае разъяснения заявителю средств и порядка защиты нарушенных прав и свобод человека и гражданина делается отметка «направлен ответ заявителю». В случае передачи жалобы государственному органу, органу местного самоуправления или должностному лицу, к компетенции которых относится разрешение жалобы по существу, делается соответствующая отметка с указанием наименования адресата (Например, «направлено в прокуратуру Звениговского района»).

Графа «примечания» заполняется после получения информации о результатах проверки по жалобе от государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассмотревшего жалобу по существу. В случае восстановления нарушенных прав заявителя делается отметка «удовлетворена» или «удовлетворена частично».

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению делается соответствующая отметка.