

Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение
«Специальная школа № 106»



УТВЕРЖДАЮ:

Директор Ч.Г. Аглиуллина

Приказ № 21 от 14.01.2018 г.

Положение
о порядке работы с обращениями граждан

Новокузнецкий городской округ, 2018 г.

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. и регламентирует порядок организации работы с письменными и устными обращениями граждан в МКОУ «Специальная школа № 106» (далее – Учреждение).

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

Предложение – рекомендация гражданина по развитию общественных отношений, совершенствованию и улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности учреждения;

Заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод несовершеннолетних обучающихся, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе учреждения и его должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов несовершеннолетних обучающихся.

Повторными считаются письменные обращения, содержащие вопросы, на которые гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращениях не приводятся новые доводы или обстоятельства. В этом случае должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу

Анонимными считаются письменные обращения, в которых не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на такое обращение не дается.

1.4. Если в письменном 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.

Расследование нарушений норм профессиональной этики педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменном виде.

2. Организация делопроизводства

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

2.2. Директор Учреждения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.
- 2.3. Непосредственное исполнение поручений по письменным и устным обращениям граждан осуществляется заместителями директора, которые, при необходимости составляют письменный ответ на обращение.
- 2.4. Письменное обращение, в том числе поступившее в электронном виде, подлежит обязательной регистрации в журнале в течение трех дней с момента поступления в Учреждение, ответственным за ведение делопроизводства.
- 2.5. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письменные обращения граждан после регистрации и оформления резолюции директора Учреждения передаются на исполнение специалисту.
- 2.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию директора Учреждения направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.
- 2.7. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.
- 2.9. В исключительных случаях директор Учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.
- 2.10. Ответ на обращение подписывается директором Учреждения. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется ответственным за делопроизводство после того, как ответ подписан.
- 2.11. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

3. Личный приём граждан

- 3.1. Личный прием граждан осуществляется директором Учреждения. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан, в том числе размещается на официальном сайте Учреждения в сети Интернет.
- 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.
- 3.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 3.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.

- 4.1. Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале учета делопроизводителем.
- 4.2. Письменные обращения граждан, копии ответов, в том числе, поступившие в форме электронных документов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.
- 4.3. Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, который подписывается членами экспертной комиссии и утверждается директором Учреждения.

[Faint, illegible text from the reverse side of the page, appearing as bleed-through.]

Пронумеровано, прошито
и скреплено печатью
_____ листов.

Директор школы _____ И.Г. Аглиуллина

