

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
«Средняя общеобразовательная школа с.Янди»

ПРИНЯТО

педагогическим советом
протокол от 28.08.2015 г. №1

УТВЕРЖДЕНО

приказом №15-п от 28.08.2015 г.

Директор школы:  М.С.Шовхалова



Положение №107
о рассмотрении обращений граждан

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 03.11.2015 № 305-ФЗ "О внесении изменения в статью 13 Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", ч.2. ст1 Федерального закона от 15.01.1993 года №4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации полных кавалеров ордена Славы», Федеральным законом от 29.12.2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Законом Чеченской Республики от 5.07.2006 г. №12-РЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике" (с изменениями и дополнениями от 3 апреля 2007 г., 29 декабря 2012 г.), Уставом школы.

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 граждан, направленное на улучшение деятельности образовательных учреждений, комитета образования и т.д.

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

Жалоба - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями или решениями государственных органов, должностных лиц, общественных лиц и общественных организаций.

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 школы.

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

2.3. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется заместителями директора школы и классными руководителями, которые, при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

2.4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в школу делопроизводителем, 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 школы передаются на исполнение специалисту

2.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию директора школы 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 образовательного учреждения по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих 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 образовательное учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

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

2.10. Ответ на обращение подписывается директором школы. 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 школы уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

- 3.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 3.3. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы принимаются в первоочередном порядке.
- 3.4. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 3.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.
- 3.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных должностных лиц, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 3.7. 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 исполнением письменных обращений граждан**
- 4.1. Порядок постановки писем на контроль определяется директором школы.
- 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 школы.

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