



Утверждено:
Приказ №146 от 26.12.2016 г.
Директор *Е.А. Хильченко* Е.А. Хильченко

ПОЛОЖЕНИЕ

о работе с обращениями граждан и организации приема по личным вопросам

1. Общие положения

1.1. Положение разработано в целях повышения качества работы муниципального казенного общеобразовательного учреждения «Борская средняя школа» (далее Школа) с письменными и устными обращениями граждан, а также организации приема по личным вопросам. Положение определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства, связанного с организацией их рассмотрения. Положение не распространяется на правоотношения, в отношении которых законодательством Российской Федерации установлен специальный порядок рассмотрения. 1.2. Основные понятия, используемые в Положении

1.2.1. **Обращение гражданина** (далее - обращение) - направленные в Школу директору или должностному лицу письменные предложения, заявления или жалоба, а также устное обращение гражданина;

1.2.2. **Предложение** - рекомендации гражданина по совершенствованию образовательного процесса и иных нормативных правовых актов, деятельности органов управления Школой;

1.2.3. **Заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе Школы, либо критика деятельности Школы и должностных лиц;

1.2.4. **Жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

1.2.5. **Должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции управления Школой;

1.2.6. **Коллективное обращение** - обращение двух или более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на собрании путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей.

1.2.7. **Электронное обращение** - обращение гражданина (граждан), поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи (электронная почта, раздел сайта школы пр.)

1.2.8. **Личный прием граждан** - прием граждан директором Школы по предварительной записи в соответствии с утвержденным графиком.

1.2.9. **Первичное обращение** - обращение, поступившее от данного автора по данному вопросу впервые.

1.2.10. **Вторичное обращение** - обращение, поступившее от того же автора по тому же вопросу до истечения срока рассмотрения его первичного обращения.

1.2.11. **Повторное обращение** - обращение, поступившее от того же автора по тому же вопросу, если со времени подачи первичного обращения истёк установленный законодательством срок рассмотрения или автор не удовлетворён полученным ответом.

1.2.12. **Неоднократные обращения** - обращения одного и того же автора по вопросу, по которому автору уже давались (не менее двух раз) ответы по существу.

1.2.13. **Письменный ответ** - ответ на обращение автора в письменной форме отправленный через почтовое отделение связи.

1.3. Работа с обращениями граждан, организация личного приема граждан осуществляется в Школе в соответствии с [Конституцией РФ](#), [Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](#), Инструкцией по делопроизводству, утвержденной приказом от 24.06.2011 года N 54 и настоящим Положением. Положение разработано с учетом мнения, общешкольного родительского комитета (законных представителей родителей) (протокол от 18.12. 2016г. № 3), решения педагогического совета Школы (протокол от 26.12. 2016 г. № 4).

Рассмотрение обращений граждан осуществляется директором Школы или заместителями директора Школы, в период временного исполнения обязанностей.

1.4. Секретарь руководителя осуществляет учет, поступивших на имя директора Школы обращений граждан, и регистрацию документов.

1.5. Почтовый адрес для направления письменных обращений граждан в Школу: 663246 Красноярский край, Туруханский район, поселок Бор, ул. Лесная 63

2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1. Прием всех видов обращений граждан, осуществляется секретарем руководителя.

2.2. Секретарь руководителя проверяет правильность адресации и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту ошибочно поступившие (не по адресу) письма, не вскрывая их. При вскрытии конверта, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), прикрепляет конверт к тексту обращения (только в случае, когда только по ним можно установить отправителя и его адрес или когда дата почтового штампа служит подтверждением времени отправления и получения обращения) и фиксирует в журнале входящей документации. Конверты с пометкой "лично" не вскрываются и передаются адресату.

2.3. В случае получения конверта, нестандартного по весу, размеру, форме, имеющего неровности по бокам, заклеенного липкой лентой, имеющего странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), секретарь руководителя сообщает об этом директору, не вскрывая конверта, обязан незамедлительно принять меры для помещения пакета в любое изолированное помещение (при условии минимальной транспортировки) и сообщить о случившемся в правоохранительные органы.

2.4. Прием письменных обращений, поступивших непосредственно от гражданина или его законного представителя, запись на прием к директору осуществляют секретарь руководителя, ежедневно, за исключением выходных и праздничных дней в соответствии со следующим режимом рабочего времени: понедельник – пятница с 9.00 до 16.00, контактный телефон: 8(39190)47124

2.5. Поступившие и зарегистрированные обращения граждан передаются на рассмотрение директору Школы.

3. Порядок регистрации письменных обращений граждан

3.1. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления. Регистрация письменных обращений производится путем присвоения порядкового номера. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения проставляется регистрационный штамп. В случае если

место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение. Регистрация обращений в форме заявлений, предложений производится в журнале входящей корреспонденции. Не подлежат рассмотрению обращения в случаях, предусмотренных [статьей 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](#).

В журнале входящей корреспонденции в обязательном порядке указывается дата поступления, регистрации, порядковый номер, фамилия, имя, отчество автора обращения (при наличии), место жительства, краткое содержание обращения.

4. Рассмотрение обращений граждан

4.1. Директор Школы (или иное лицо по его поручению), рассмотрев поступившее обращение, накладывает резолюцию, в которой определяет ответственного исполнителя (при необходимости - соисполнителей) излагает содержание поручения, устанавливает сроки исполнения, если это необходимо, подписывает резолюцию и проставляет дату ее наложения. Запрещается поручать рассмотрение жалобы должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

4.2. Письменное обращение, поступившее в Школу, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации, если в резолюции не предусмотрен более короткий срок. Возможно однократное продление срока рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, с уведомлением в обязательном порядке гражданина, направившего обращение. Директор школы готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения.

4.3. В случае выявления при рассмотрении обращений нарушений прав, свобод и законных интересов граждан директор Школы в пределах своей компетенции принимает меры по устранению причин данных нарушений. 4.4. Требования к подготовке, составлению, оформлению и подписанию ответов на обращения граждан, поступивших в Школу: Ответ на обращение гражданина, подписывает директор, при этом ответ оформляется на бланке администрации. В ответе обязательна ссылка на номер поступившего обращения гражданина, а также номер и дату отправки ответа. Данный реквизит указывается в отведенном для этого месте и в тексте письма повторно не упоминается. Тексты писем-ответов должны быть четкими, последовательными и исчерпывающими, содержать ответы по существу поставленных в обращении вопросов. Формальные ответы не допускаются. В случае, если факты, изложенные в обращении, не получили подтверждения, необходимо в ответе обоснованно изложить мотивы отказа, со ссылками на нормы действующего законодательства.

4.4. Ответ на коллективное обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если не указан гражданин, в адрес которого заявители просят направить ответ, с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения всех граждан, подписавших обращение.

4.5. Обращение считается исполненным, если все поставленные в нем вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и автору даны исчерпывающие ответы.

Обращение снимается с контроля:

если вопрос решен положительно;

если дан обоснованный отказ по существу обращения;

если заявителю даны разъяснения по существу вопросов обращения.

5. Организация приема граждан по личным вопросам, особенности работы с устными обращениями граждан

5.1. Личный прием граждан в Школе проводит директор

5.2. Предварительная запись на личный прием к директору Школы осуществляется секретарем руководителя как по телефону 8(39190)47124, так и по электронной почте borschool@mail.ru.

5.3. К участию в проведении личного приема граждан могут быть привлечены другие работники Школы.

5.4. 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 и обращение считается рассмотренным. В остальных случаях на устное обращение, изложенное в ходе личного приема, дается письменный ответ.

5.5. Директор Школы при проведении личного приема граждан в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщить гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;
- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;
- разъяснить, что поставленные вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, а также причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе личного приема, порядок и сроки ее рассмотрения.

5.6. По окончании личного приема директор Школы доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению. Поручение исполняется не позднее 30 дней от даты личного приема, если не указан сокращенный срок его исполнения.

5.7. Если разрешение вопроса, с которым обратился гражданин, не входит в компетенцию директора Школы, то дается разъяснение, в какой орган или к какому должностному лицу следует обратиться гражданину

5.8. Обращения граждан считаются исполненными и снимаются с контроля при выполнении следующих условий: фактического исполнения поручений, данных по обращению, подтверждения исполнения прилагаемыми документами, сообщения о результатах рассмотрения заинтересованным лицам.

5.9. Решение о снятии обращения с контроля принимает директор Школы, после полного разрешения поставленных в обращении вопросов. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения не является основанием для снятия обращения с контроля.

Приложение 1 Журнал Приема по личным вопросам

<i>Дата обращения</i>	<i>ФИО</i>	<i>Краткое содержание обращения</i>	<i>Приглашенные</i>	<i>Решение</i>	<i>Отметка об исполнении</i>	<i>Роспись заявителя</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>