

ПОЛОЖЕНИЕ о работе с обращениями граждан

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с перечнем действующих нормативно-правовых документов, регламентируют правила работы с поступающими обращениями граждан.

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 - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательного учреждения 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 либо 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. Анонимными считаются письма граждан без подписи и указания фамилии, не содержащие данных о месте их жительства, работы или учебы.

2. Организация делопроизводства

2.1. Организация работы с письмами и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями.

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

2.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется директором школы.

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

2.5. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется ответственными работниками школы.

3. Прием и регистрация писем граждан

3.1. Все поступающие в школу обращения граждан принимаются и оформляются в день их поступления директором школы.

3.2. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

3.3. Поступившие письма граждан регистрируются директором школы в журнале входящих документов.

3.4. После регистрации обращения направляются директором школы для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и сроков исполнения.

4. Рассмотрение письменных обращений граждан

4.1. Письма граждан, после регистрации и оформления резолюции директором школы передаются на исполнение конкретному исполнителю в учетной документации.

4.2. Письма граждан, требующие проверки изложенных фактов, рассматриваются должностными лицами в срок до одного месяца со дня их регистрации; не требующие дополнительного изучения и проверки не - позднее 15 дней. В отдельных случаях срок рассмотрения письма может быть продлен, но не более чем на один месяц, о чем исполнитель уведомляет заявителя. Анонимные письма, как правило, не рассматриваются. Однако решение об исполнении анонимного обращения принимает начальник отдела образования.

4.3. Ответы на обращения граждан подготавливают исполнители за подписью директора школы. Ответы на письма, направляемые в вышестоящие организации и депутатам, оформляются в обязательном порядке, за подписью директора школы.

4.4. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- внимательно проанализировать изложенные проблемы, в случае необходимости сделать запрос требуемых документов или произвести выезд на место для проверки фактов, а также предпринимать другие меры для объективного разрешения вопроса;
- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений.

4.5. По результатам рассмотрения вопросов содержащихся в письмах граждан, исполнитель подготавливает ответ заявителю. При составлении ответа о результатах рассмотрения письма должны соблюдаться следующие требования:

- кратко изложить, какая работа была проведена для проверки фактов, изложенных в обращении;
- если в письме заявителя содержится несколько вопросов, то ответ надо дать отдельно по каждому рассмотренному вопросу;
- сообщить, подтвердились ли факты, изложенные в письме, какие меры приняты по результатам проверки.

4.6. Ответы требующие сообщения результатов их рассмотрения ставятся на контроль.

4.7. Письма граждан, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» .

4.8. Организация контроля: ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале учета входящей документации.

4.9. Сроки исполнения писем граждан, по которым необходима подготовка ответов в вышестоящие органы, продлеваются только после согласования с ними. Изменение срока исполнения производится заблаговременно лицом, установившим тот срок, при наличии объективных причин, изложенных в соответствующей записке.

4.10. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению обращений. Решение о снятии с контроля и обращений принимает директор школы. Письма граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны ответы заявителям.

4.11. Ответы в вышестоящие организации, редакции газет и журналов подписываются директором школы, в его отсутствие - заместителем.

5. Прием и рассмотрение устных обращений граждан:

5.1. Прием граждан в школе может осуществляться как по графику, утвержденному директором, а также в любое время свободное от уроков время. В его отсутствие прием осуществляет его заместители.

5.2. Прием посетителей регистрируется в журнале приема гражданина.

5.3. Дальнейшая работа и контроль за своевременным исполнением принятых решений по устным обращениям осуществляется в порядке, установленном для писем граждан.

6. Обобщение и анализ письменных и устных обращений граждан

6.1. Директор школы или по его поручению другие должностные лица должны систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан и содержащиеся в них практические замечания. Цель: своевременное выявление и устранение причины, порождающей нарушение прав заявителей, защита интересов граждан в соответствии с законодательством, а также совершенствование организационной и управленческой деятельности в системе образования данной школе.

7. Формирование и хранение дел по письмам и устным обращениям граждан

7.1. Все поступившие письма и устные обращения граждан после их разрешения должны быть возвращены директору школы со всеми относящимися к ним материалами для централизованного учета и формирования дел. Формирование и хранение дел по обращениям граждан у исполнителя запрещается.

7.2. Письменные обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дела.

7.3. Письма и материалы по устному рассмотрению обращений граждан хранятся пять лет, после чего уничтожаются.

7.4. По истечении установленного срока хранения документов по предложениям, заявлениями жалобам граждан составляется акт об их уничтожении, который подписывается членами экспертной комиссии и утверждается директором школы.