

Рассмотрено на заседании
Педагогического совета
протокол № 7
от 22.12.2014 года

Согласовано:
Председатель
Управляющего Совета
С.Г. Ильиных
«23» декабря 2014 года

Утверждаю:
Директор
МКОУ «ООШ № 8»
Н.Н. Светлова
«23» декабря 2014 года

Положение о работе с обращениями граждан

(с изменениями, внесенными на основании приказ № 259 от 03.03.2015 года)

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 года (с изменениями и дополнениями).

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, направленная на улучшение деятельности МКОУ «ООШ № 8», развитие государственно-общественных отношений.

Заявление – просьба гражданина о содействии в реализации прав и законных интересов гражданина, либо сообщение о недостатках в работе МКОУ «ООШ № 8», либо критика деятельности сотрудников МКОУ «ООШ № 8».

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав и законных интересов либо прав и законных интересов других лиц.

1.4. Письменное обращение гражданин может подать в форме бумажного или электронного документа. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации сообщения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к своему письменному обращению документы и материалы либо их копии. При обращении в форме электронного документа гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные материалы и их копии в письменной форме.

1.5. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу если со времени подачи первого обращения 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.

1.6. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

1.7. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия, имя и почтовый адрес поддаются прочтению.

1.8. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее давался письменный ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор МКОУ «ООШ № 8» может принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший сообщение.

1.9. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2. Организация делопроизводства

2.1. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на директора МКОУ «ООШ № 8».

2.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в журнале учета обращений граждан.

2.3. Принятие решения по рассмотрению письменных и устных обращений граждан осуществляется директором МКОУ «ООШ № 8».

2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию директора МКОУ «ООШ № 8» в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

2.5. Письменное обращение гражданина после регистрации и оформления резолюции директора школы передаются на исполнение специалисту.

2.5. Непосредственное исполнение поручений по письменным и устным обращениям граждан осуществляется следующими лицами (специалистами): заместителями директора по УВР и ВР, классными руководителями, социальным педагогом, которые, при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

2.7. Специалисты МКОУ «ООШ № 8» по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, орган местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

2.8. Письменное обращение, поступившее в МКОУ «ООШ № 8», 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 школы. Дата исполнения и исходящий номер проставляется секретарем-машинисткой, ответственной за ведение делопроизводства, после того, как письмо подписано.

3. Личный приём граждан

3.1. Личный прием граждан осуществляется директором МКОУ «ООШ № 8» и его заместителями.

3.2. Личный прием граждан может осуществляться по предварительной записи. Координацию личного приема граждан осуществляет секретарь-машинистка, которая сообщает о месте и времени приема гражданину в устной форме при личном обращении, по телефону: 8(35152) 39109 или по e-mail: school8_2006@mail.ru.

3.3. Прием граждан осуществляется по адресу: Челябинская область, г.Коркино, ул. 1 Мая, д.44 в соответствии с утвержденным графиком личного приема граждан в МКОУ «ООШ № 8».

3.4. Прием граждан организуется еженедельно (дата и время приема определяется непосредственно должностными лицами, осуществляющими прием).

3.5. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд, находящийся по адресу: г.Коркино, ул. 1 Мая, д.44, а также на сайте МКОУ «ООШ № 8» (<http://school8-korkino.ucoz.ru>).

3.6. Материалы к личному приему граждан, не менее чем за 3 дня до даты его проведения, представляются директору школы или иным лицам, осуществляющим прием.

3.7. В случае отсутствия в назначенный день приема должностного лица, осуществляющего прием, к которому записан на прием гражданин, прием переносится на другой день, о чем гражданин уведомляется заранее.

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

3.9. Содержание обращения гражданина (письменного или устного) заносится в карточку личного приема (приложение 1). 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 в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

3.10. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МКОУ «ООШ № 8», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.11. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.12. Результаты личного приема граждан фиксируются в журнале личного приема граждан (приложение 2).

4. Заключительные положения

4.1. Срок действия настоящего положения не ограничен.

4.2. При изменении законодательных актов Российской Федерации, регулирующих сферу действия настоящего положения, в положение вносятся изменения в порядке, установленном локальными нормативными актами МКОУ «ООШ № 8».

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

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

Журнал
учета личного приема граждан в МКОУ «ООШ № 8»

(ФИО, должность лица, осуществляющего прием)

| № п/п | Дата заявления | ФИО заявителя | Адрес места жительства или место работы заявителя | Содержание вопроса | Результат рассмотрения обращения (краткое содержание ответа) | Примечание |
|-------|----------------|---------------|---|--------------------|--|------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| | | | | | | |
| | | | | | | |