

**Муниципальное общеобразовательное учреждение  
Готовская средняя школа**

ПРИНЯТО  
на заседании педагогического  
совета МБОУ Готовская СШ  
Протокол № 3 от 29.03.2019 г.

УТВЕРЖДАЮ  
Директор МБОУ Готовская СШ  
Л.И.Климчук  
Приказ № 28 от 29.03.2019 г.



**Положение  
о порядке рассмотрения обращений граждан  
В МБОУ Готовская СШ**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МБОУ Готовская СШ (далее - Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

1.2. Положение определяет регламент и организацию работы с обращениями граждан и их прием в МБОУ Готовская СШ, правила регистрации учета, контроля их исполнения, порядок отчетности о работе с письмами граждан

1.3. Обращения граждан поступают в МБОУ Готовская СШ в виде предложений, заявлений, жалоб:

- Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательной организации.
- Заявление - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.
- Жалоба — обращение с требованиями о восстановлении прав и законных интересов участников образовательного процесса, нарушенных действиями, решениями администрации, педагогических и иных работников МБОУ Готовская СШ, а также решениями органов самоуправления МБОУ Готовская СШ

## 2. Регистрация обращения граждан

2.1. Все поступающие в МБОУ Готовская СШ обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением регистрируются в журнале учета входящей корреспонденции по мере их поступления, но не позднее трех дней.

2.2. На поступивший документ проставляется в правом нижнем углу первой страницы регистрационный штамп

2.3. В журнале регистрации указывается:

- фамилия и инициалы заявителя в именительном падеже,
- дата поступления обращения, которая дублируется со штампа,
- краткое содержание письма,
- фамилия специалиста, которому отписано данное обращение для рассмотрения.

2.4. При получении обращения:

- проверяется правильность содержания корреспонденции,
- наличие документов во вскрываемых конвертах (разорванные документы подклеиваются),
- конверты подкалываются и сохраняются в делах.

2.5. Поступившие документы (копии аттестатов, дипломов, трудовых книжек, пенсионных удостоверений и др.) прикрепляются к тесту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения или текста делается соответствующая отметка в журнале регистрации).

2.6. С полученных подлинников документов (об образовании, трудовых книжек) снимается копия, подлинник возвращается гражданам.

2.7. Письма, присланные не по адресу, возвращаются на почту невскрытыми или по возможности направляются адресату.

2.8. Если письмо переслано, то в журнале указывается откуда оно поступило, проставляются:

- исходящие номер и дата,
- регистрационный номер,
- территория,
- краткое содержание письма,
- отметка о форме и сроке исполнения.

При повторном обращении граждан документу присваивается очередной регистрационный номер. Повторным считается обращение, поступившее 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. Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя.

2.9. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам. Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то каждое письмо регистрируется самостоятельно.

2.10. После регистрации корреспонденция передаётся директору МБОУ Глотовская СШ.

### **3. Рассмотрение обращений граждан**

3.1. Директор МБОУ Глотовская СШ знакомится с содержанием писем, пишет на них резолюцию, либо указывает структурное подразделение (заместителя, руководителя структурного подразделения) МБОУ Глотовская СШ в случае их передачи. Особое внимание уделяется обращениям, а также письмам о неудовлетворительном рассмотрении предыдущих заявлений.

3.2. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

3.3. Руководитель структурного подразделения при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб обязан:

- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, организовать проверки на местах, принять другие меры для объективного разрешения вопроса ,
- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль за своевременным и правильным их исполнением ,
- сообщить заявителям, как правило в письменной форме, о решении, принятого по их обращению, с необходимым обоснованием, в случае необходимости разъяснить порядок обжалования.

3.4. Обращение без подписи и указания фамилии, не содержащее данных о месте жительства, работы или учебы признаётся анонимным. Анонимные письма, как правило, не рассматриваются. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом совершаемом или совершенном противоправном действии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствии с его подведомственностью. Если подпись заявителя

неразборчива в журнале регистрации дел пометка «роспись неразборчива». Решение об исполнении такого обращения принимается директором МБОУ Глотовская СШ.

3.5. Письменные обращения рассматриваются в МБОУ Глотовская СШ в течение 30 рабочих дней со дня регистрации письменного заявления.

3.6. Рассмотрение заявлений или жалоб с выездом на место проводится по желанию заявителей с их участием.

3.7. Ответы на обращения граждан дают руководители структурных подразделений за подписью директора образовательной организации.

3.8. Ответ заявителю регистрируется в журнале регистрации исходящей корреспонденции.

3.9. Регистрационный штамп проставляется в нижнем углу первой страницы ответа.

3.10. В журнале регистрации указываются:

- фамилия, инициалы заявителя (в именительном падеже),
- адрес направления ответа,
- краткое содержание письма,
- фамилия исполнителя.

#### **4. Контролирующие работы с обращениями граждан**

4.1. Исполнение обращения граждан контролируется с целью:

- устранения недостатков в работе школы, оказания помощи заявителям в удовлетворении их законных интересов или восстановлении нарушенных прав,
- выяснения принимавшихся ранее мер по обращениям граждан или получение справок по вопросам, с которыми они обращались неоднократно;
- получение материалов для анализа обращений и информации, а также обеспечение рассмотрения их в сроки,
- правильного и полного рассмотрения содержащихся в них вопросов.

4.2. Исполнители ответов тщательно анализируют документы, полученные с мест, по результатам проверки жалоб и рассмотрения вопросов делают заключение о качестве и полноте ответов на все поставленные в них вопросы, в случае необходимости запрашивают дополнительную информацию и вносят предложения директору МБОУ Глотовская СШ по совершенствованию управления, а так же направляют заявителям аналитические письма.

4.3. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия

исчерпывающих мер по разрешению предложения, жалобы, заявления.

4.4. Организация контроля, обеспечивающего своевременное, правильное и полное рассмотрение писем и исполнение решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам, возлагается на директора МБОУ Глотовская СШ.

## **5. Личный прием граждан**

5.1. Личный прием граждан в МБОУ Глотовская СШ производит директор и заместитель директора по УВР, или уполномоченные директором лица в установленном для этого время. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.2. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов

5.3. Письменное обращение, принятое во время личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

5.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБОУ Глотовская СШ, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

## **6. Организация делопроизводства**

6.1. Делопроизводство по предложениям, обращениям и заявлениям граждан осуществляется директором МБОУ Глотовская СШ и ведется отдельно от других видов делопроизводства.

6.2. Предложения, заявления и жалобы граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

6.3. Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке. каждое предложение, заявление и жалоба и все документы по их рассмотрению и разрешению составляют в виде самостоятельную группу.

6.4. В случае получения повторного предложения, заявления и жалобы или появления дополнительных документов - подшиваются к данной группе документов.

6.5. При оформлении дел проверяется правильность направления документов в дело. Неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.

6.6. Дела с материалами переписки (письменные обращения) хранятся в

текущем делопроизводстве.

6.7. Хранение дел с предложениями, заявлениями и жалобами граждан и документы по их исполнению осуществляются в справочных и других целях.

6.8. При уходе в отпуск, отъезде в командировку или увольнение работник обязан передать по указанию все находящиеся у него на исполнении письма граждан другому работнику, с тем чтобы были приняты меры к их своевременному разрешению. Вновь принятый работник обязан ознакомиться с настоящей инструкцией.

6.9. Срок хранения заявления, предложения или жалобы граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением - 5 лет. по истечении установленного срока хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном Федеральной архивной службой России.

6.10. Личная ответственность за состоянием делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан и сохранность документов возлагается на директора МБОУ Глотовская СШ.

## **7. Анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан**

7.1. Руководители структурных подразделений один раз в полгода анализируют письменные обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщают предложения, принимают меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений; вносят директору МБОУ Глотовская СШ предложения по совершенствованию образования, представляют материалы для выступления в периодической печати с целью разъяснения проблем, поднимаемых гражданами.