



МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА №22»

улица 8 Марта, д. 131, Миасс Челябинской области, 456317 Тел. (3513) 55-80-88. E-mail: s22miass@mail.ru
ОГРН 1057407005314, ИНН/КПП 7415044819/741501001

ПРИНЯТО
решением Совета
МБОУ «СОШ № 22»
протокол № 2 от 13.12.2014 г.



УТВЕРЖДЕНО
Приказом от 13.12.2014 г. № 52
Директор МБОУ «СОШ № 22»

А.В.Самарин

Положение
о работе с письменными и устными обращениями граждан
в администрацию Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения
«Средняя общеобразовательная школа №22»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ от 02.05. 2006 г., Уставом МБОУ «СОШ № 22».

1.2. Настоящее Положение устанавливает систему работы по учету, организации рассмотрения письменных и устных обращений граждан, юридических лиц, анализу их содержания в МБОУ «СОШ № 22».

1.3. Рассмотрение письменных и устных обращений граждан, юридических лиц является прямой служебной обязанностью должностных лиц администрации МБОУ «СОШ № 22».

Администрация школы и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушений прав, свобод и законных интересов граждан и несут установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения письменных и устных обращений граждан.

1.4. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

Обращение гражданина (далее – обращение) - направленные должностному лицу МБОУ «СОШ № 22» в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

1) **предложение** – рекомендация гражданина, направленная на улучшение деятельности МБОУ «СОШ № 22»;

2) **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, недостатках в работе коллектива МБОУ «СОШ № 22», либо критика деятельности работников школы;

3) **жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

2. Приём и первичная обработка обращений.

2.1. Письменные обращения граждан, юридических лиц в администрацию могут быть поданы лично, по почте, в форме электронного документа на адрес электронной почты МБОУ «СОШ № 22»: s22miass@mail.ru а также устно должностному лицу, наделённому правом и обязанностью рассмотрения обращений.

2.2. Все поступающие в МБОУ «СОШ № 22» обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются секретарём, о чём делается запись в журнале регистрации и учёта входящей корреспонденции по мере их поступления, но не позднее трёх дней.

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

2.4. В журнале регистрации (Приложение 2) указывается:

- фамилия, инициалы заявителя в именительном падеже;
- адрес проживания заявителя;
- дата поступления обращения, которая дублируется со штампа;
- краткое содержание письма;
- фамилия специалиста, которому отписано данное обращение для рассмотрения;
- отметка об исполнении;
- исходящий номер.

2.5. Письменные обращения, содержащие в адресной части обращения пометку «лично», обрабатываются, регистрируются и направляются на рассмотрение на общих основаниях в соответствии с настоящим Положением.

2.6. Секретарь в процессе первичной обработки проверяют адрес получателя корреспонденции, вскрывают конверты, проверяют комплектность и целостность документов и приложений к ним.

2.7. Конверты от поступающих писем сохраняются и прилагаются к обращениям для установления адреса отправителя и даты почтового штемпеля в качестве доказательства времени отправки и получения письма.

2.8. При повторном обращении граждан документу присваивается очередной регистрационный номер.

Повторным считается 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. 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 секретарь передает корреспонденцию директору МБОУ «СОШ № 22».

3. Рассмотрение письменных обращений граждан.

3.1. Директор школы знакомится с содержанием писем, пишет на них резолюцию, либо указывает структурное подразделение (заместителя, руководителя структурного подразделения) МБОУ «СОШ № 22» в случае их передачи. Особое внимание уделяется обращениям, а также письмам о неудовлетворительном рассмотрении предыдущих заявлений.

3.2. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностным лицам, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.3. Администратор 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 решениях, принятых по их обращениям 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 признаются анонимными. Анонимные письма, как правило, не рассматриваются. Если в указанном обращении содержатся сведения о противоправном действии, то оно подлежит направлению в соответствии с его подведомственностью. Если подпись заявителя неразборчива в журнале регистрации дел пометка «ропись неразборчива». Решение об исполнении такого обращения принимается директором МБОУ «СОШ № 22».

3.5. Письменные обращения рассматриваются в учреждении в течение 7 рабочих дней со дня регистрации письменного заявления.

3.6. В исключительном случае, когда для рассмотрения обращения необходимо дополнительное изучение, сроки его рассмотрения могут быть продлены директором МБОУ «СОШ № 22», но не более чем на 1 месяц с сообщением об этом заявителю или другой организации переславшей в школу письмо гражданина.

3.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора МБОУ «СОШ № 22», направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

3.8. Ответы на обращения граждан дают руководители структурных подразделений за подписью директора школы в соответствии с Приложением № 1

3.9. Секретарь школы регистрирует ответ заявителю в журнале регистрации учета входящей и исходящей корреспонденции.

3.10. Регистрационный штамп проставляется в верхнем углу первой страницы ответа.

4. Порядок рассмотрения отдельных обращений

4.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.2. Должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.3. 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 и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.4. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее

направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.5. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.6. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

5. Контроль работы с обращениями граждан

5.1. Исполнение обращений граждан контролируется с целью устранения недостатков в работе МБОУ «СОШ № 22», оказанию помощи заявителям в удовлетворении их законных интересов или восстановлении нарушенных прав.

5.2. Выяснение принимавшихся ранее мер по обращениям граждан или получение справок по вопросам, с которыми они обращаются неоднократно; получение материалов для анализа обращений и информации, а также обеспечение рассмотрения их в сроки, правильного и полного рассмотрения содержащихся в них вопросов.

5.3. 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 школы по совершенствованию управления, а так же направляют им аналитические письма.

5.4. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия, исчерпывающих мер по разрешению предложения, жалобы, заявления.

5.5. Организация контроля, обеспечивающего своевременное, правильное и полное рассмотрение писем и исполнение решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам, возлагается на секретаря школы.

6. Личный приём граждан

6.1. Личный прием граждан осуществляется директором МБОУ «СОШ № 22» и его заместителями. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

6.3. Содержание устного обращения заносится в Журнал личного приёма граждан.

6.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим положением.

6.5. 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 Журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного государственного должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

7. Организация делопроизводства

7.1. Делопроизводство по предложениям, обращениям и заявлениям граждан осуществляется секретарем школы и ведется отдельно от других видов делопроизводства.

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

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

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

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

7.6. Дела с материалами переписки (письменные обращения) хранятся в текущем делопроизводстве.

7.7. 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.

7.8. Личная ответственность за состоянием делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан и сохранность документов возлагается на директора МБОУ «СОШ № 22».

8. Анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан

8.1. Руководитель структурного подразделения 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 Школы предложения по совершенствованию образования, представляют материалы для выступления в периодической печати с целью разъяснения проблем, поднимаемых гражданам.

9. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

9.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

9.2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

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

*Приложение №3
к Положению о работе с письменными
и устными обращениями граждан,
юридических лиц в МБОУ «СОШ № 22»*

ЖУРНАЛ

приема граждан по личным вопросам

| № п/п | Ф.И.О. | Адрес | Содержание вопроса | Резолюция |
|----------|--------|-------|--------------------|-----------|
| | | | | |
| | | | | |