
Ангарский район, рабочий посёлок Меget, переулок Школьный, д. 8.

Утверждаю: _____
Директор МБОУ МСОШ
Игумнова О.Е
«01» февраля 2012 г

приказ по МБОУ МСОШ № _____ от «01 » февраля 2012 года

ПОЛОЖЕНИЕ о работе с обращениями граждан в МБОУ «Меgetская СОШ»

1. Общие положения.

1.1. Настоящее положение разработано на основе примерного положения по работе с поступающими обращениями граждан в образовательном учреждении.

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. В соответствии со ст. 55 Закона РФ «Об образовании» расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступающей на него жалобе, поданной в письменной форме.

1.4. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение-обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательных учреждений, органов управления образованием 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.

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.

Анонимными считаются письма граждан без подписи и указания фамилии, не содержащие данных о месте их жительства, работы или учебы.

2. Организация делопроизводства.

2.1. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на руководителя учреждения.

2.2. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется секретарем учреждения.

2.3. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется руководителем учреждения.

2.4. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется заместителем руководителя ОУ, социальным педагогом, классными руководителями, руководителями методических объединений.

3. Приём и регистрация писем граждан.

3.1. Все поступающие в учреждение обращения граждан принимаются и оформляются в день их поступления секретарем в соответствии с должностными обязанностями, регистрируются в журнале учета (приложение № 1). Регистрационный штамп проставляется на лицевой стороне первого листа с указанием регистрационного номера, даты регистрации и контрольного срока исполнения. Регистрационный (входящий) номер письма состоит из порядкового номера поступившего обращения в пределах календарного года и индекса дела по номенклатуре.

Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо проставляется свой регистрационный номер. Если письмо переслано, то в журнале (в графе «примечание») указывается, откуда оно поступило (из Администрации, Прокуратуры, Министерства образования Иркутской области, Управления образованием и т.д.).

Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя.

В журнале учета проставляется код темы письма в соответствии с примерным классификатором (приложение 2). Если в одном письме содержится несколько тем, то каждой присваивается обозначение по классификатору.

3.2. После регистрации обращения направляются руководителю учреждения для рассмотрения и оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и сроков исполнения.

4. Рассмотрение письменных обращений граждан.

4.1. Письма граждан, после рассмотрения и оформления резолюции руководителя передаются на исполнение конкретному исполнителю под «ропись» в журнале регистрации.

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 (телеграммы) может быть продлен, но не более, чем на 1 месяц, о чем исполнитель уведомляет заявителя (приложение № 3).

Не допускается направление писем граждан на рассмотрение работникам, действия которых обжалуются.

Обращения граждан, подлежащие направлению в другие организации и учреждения, рассматриваются в течение 5 дней. В этом случае обращение отправляется с сопроводительным письмом за подписью руководителя учреждения. В случае необходимости обращение ставится секретарем на «контроль».

Анонимные письма, как правило, не рассматриваются. Однако решение об исполнении анонимного обращения принимает руководитель учреждения.

Письма, бессмысленные по содержанию, а также некорректные по форме, подбираются в специальную папку и не рассматриваются.

4.3. Ответы на обращения граждан подготавливают исполнители за подписью руководителя учреждения, во время отсутствия руководителя - его заместителя.

Ответы на письма, направляемые в вышестоящие организации и депутатам, оформляются, в обязательном порядке, за подписью руководителя учреждения.

4.4. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- внимательно проанализировать изложенные проблемы, в случае необходимости сделать запрос требуемых документов или произвести выезд (выход) 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 оформляются на бланках писем и содержат следующие реквизиты: адресат, текст, фамилия исполнителя с указанием его рабочего телефона. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется секретарем после того, как письмо подписано.

5. Контроль за работой с письменными обращениями граждан.

5.1. Порядок постановки писем на контроль определяет руководитель учреждения. Письма граждан, переправленные в другие организации или учреждения и требующие сообщения результатов их рассмотрения, ставятся на контроль.

5.2. Письма граждан, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» в журнале регистрации. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

5.3. Организация контроля: ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале учета секретарем.

5.4. Сроки исполнения писем граждан, по которым необходима подготовка ответов в вышестоящие органы, продлеваются только после согласования с ними. О продлении срока сообщается заявителю.

Изменение срока исполнения производится заблаговременно лицом, установившим этот срок, при наличии объективных причин, изложенных в соответствующей записке. Изменение срока указывается на документе, а также изменения вносятся в журнал учета.

Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению обращений. Решение о снятии с контроля обращения принимает руководитель учреждения.

Письма граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны ответы заявителям.

6. Приём и рассмотрение устных обращений граждан.

6.1. Прием граждан в учреждении может осуществляться по предварительной записи так и без неё.

6.2. Прием посетителей регистрируется в «журнале регистрации устных обращений граждан».

6.3. По результатам приема все документы передаются секретарю, из них формируется дело.

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

7. Обращение и анализ письменных и устных обращений граждан.

7.1. Секретарь систематически анализирует и обобщает 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.

7.2. Обобщение обращений осуществляется по следующей примерной классификации:

- по адресу обращений (в том числе, поступающих из вышестоящих организаций и др.);

- сколько получено и рассмотрено коллективных, индивидуальных, анонимных обращений;

- по направлениям работы (по классификатору тем).

Проводится количественный и качественный анализ всех поступивших обращений с характеристикой фактов, изложенных заявителями и указанием результатов: в частности, какие факты подтвердились полностью или частично.

По результатам анализа представляется информация с конкретными рекомендациями по совершенствованию работы в данном вопросе. Материалы оформляются в виде обобщенных сведений, таблиц и аналитических справок.

7.3. Аналитическая информация по итогам работы с обращениями граждан подготавливается за полугодие и календарный год.

8. Формирование и хранение дел по письменным и устным обращениям граждан..

8.1. Все поступившие письма и устные обращения граждан после их разрешения должны быть возвращены секретарю со всеми относящимися к ним материалами для централизованного учета и формирования дел.

Формирование и хранение дел по обращениям граждан у исполнителя запрещается.

8.2. Письменные обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

8.3. В процессе формирования дел проверяется также правильность оформления документов (подписи, даты, индексы, адресаты). Недооформленные или неправильно оформленные документы возвращаются исполнителям на доработку.

8.4. Обращения граждан и документы по их рассмотрению хранятся 5 лет, после чего уничтожаются.

8.5. По истечении установленного срока хранения документов по обращениям граждан составляется акт об их уничтожении, который подписывается членами экспертной комиссии и утверждается руководителем учреждения.

Приложение 1

ЖУРНАЛ УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

№ п/п и дата поступления обращения	Кол-во листов	Откуда поступило	Ф.И.О. заявителя (индив., коллек т., повторное, анонимное)	Дом. адрес и место работы заявителя	Краткое содержание обращения	Код по классификатор	Ф.И.О. ответственного исполнителя	Результат рассмотрения	Куда направлены ответы	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

Приложение 2

ПРИМЕРНЫЙ КЛАССИФИКАТОР ТЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Код темы	Наименование вопроса (темы)
1	Учебно-воспитательный процесс
2	Управленческая деятельность
3	Нарушения прав ребенка
4	Охрана жизни здоровья детей
5	Оказание платных образовательных услуг

6	Финансово-хозяйственная деятельность
7	Охрана труда, техника безопасности
8	Нарушения ТК РФ. Вопросы увольнения, приема на работу
9	Вопросы аттестации руководящих и педагогических кадров
10	Сохранение сети образовательных учреждений
11	Прочие вопросы

Приложение 3

ТИПОВЫЕ СРОКИ ИСПОЛНЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ

- Жалоба на неправильные действия или распоряжения финансовых органов: рассмотрение не позднее 5 –дневного срока со дня поступления
- Заявления и жалобы граждан в срок до одного месяца со дня поступления, не требующие дополнительного изучения и проверки, - безотлагательно, не позднее 15 дней.
- Обращения депутатов по вопросам, связанным с их депутатской деятельностью, рассматриваются безотлагательно. В случае необходимости проведения в связи с обращением депутата дополнительной проверки или дополнительного изучения каких-либо вопросов следует сообщить об этом депутату в 10-дневный срок со дня получения обращения.
- Поручения, имеющие в тексте пометку «срочно», исполняются в 3-дневный срок, а требующие дополнительного изучения поставленных вопросов – в течение 10 дней.