

Принято
на заседании
Педагогического совета
Протокол от « 31 » 08 20 15 г.
№ 1

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора
МБОУ «Гимназия
«Юридическая» г.Волгодонска
Приказ от « 31 » 08 20 15 г.



Т.В. Колодяжная

ПОЛОЖЕНИЕ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В МБОУ «ГИМНАЗИЯ «ЮРИДИЧЕСКАЯ» Г.ВОЛГОДОНСКА

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1 Настоящее Положение по работе с обращениями граждан в МБОУ «Гимназия»Юридическая»г. Волгодонска разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г.э. № 59-ФЗ « О порядке рассмотрения граждан Российской Федерации», Областным законом от 18 сентября 2006г.№ 540-ЗС « О порядке рассмотрения обращений граждан», Инструкции по работе с обращениями граждан в Администрации г. Волгодонска (Приложение к распоряжению главы города от 27.03.2007 №35).

1.2. Положение регламентирует порядок работы с обращениями граждан в МБОУ «Гимназия «Юридическая»г. Волгодонска.

1.3 Ответственность за организацию работы по рассмотрению обращения граждан в МБОУ «Гимназия «Юридическая»г. Волгодонска возлагается на руководителя.

1.4 Организационно-методическое обеспечение работы по обращению граждан в МБОУ «Гимназия «Юридическая»г. Волгодонска осуществляет секретарь.

1.5 Установленный настоящим Положением порядок работы распространяется на все обращения граждан, поступившие в гимназию в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, телеграфу, информационным системам общего пользования.

1.6 Работа с обращениями граждан в МБОУ «Гимназия «Юридическая»г. Волгодонска основывается на принципах гласности и открытости. Информация о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан, времени личного приёма граждан вывешена на стенде, доступным для посетителей.

1.7.При рассмотрении обращения гражданина не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения должностному лицу, в компетенции которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.8.Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

2. ФОРМЫ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

2.1 Обращение гражданина

2.4. Жалоба

2.2 Предложение.

2.5 Коллективное обращение

2.3 Заявление.

2.6 Повторное обращение

2.7 Анонимное обращение

3. РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

- 3.1 Все поступившие письменные обращения граждан регистрируются секретарем.
- 3.2 Регистрация обращений ежегодно начинается с номера 1. Регистрационный номер состоит из начальной буквы фамилии автора и порядкового номера поступившего обращения. Регистрационный номер может быть дополнен другими буквенными или цифровыми обозначениями, обеспечивающими систематизацию, поиск и анализ обращений.
- 3.3 Регистрационный номер коллективных обращений состоит из букв КО и порядковых номеров поступивших обращений (в скобках пишутся фамилия, инициалы одного из заявителей, которому необходимо направить ответ).
- 3.4 Повторным обращениям присваивается очередной регистрационный номер, в соответствующей графе регистрационно-контрольной карточки указывается регистрационный номер первого обращения.
- 3.5 Анонимные обращения граждан не регистрируются, они подшиваются в отдельное дело. Ответ по анонимным обращениям не дается.
- 3.6 При регистрации обращения на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу указывается дата поступления и регистрационный номер (при наличии штампа – проставляется штамп). Резолюции к письменным обращениям оформляются на отдельных листах.
- 3.7 Обращение гражданина с сопроводительным документом от должностного лица учитывается по фамилии гражданина. Дата поступления и регистрационный номер проставляются на сопроводительном письме.
- 3.8 В ходе рассмотрения обращения вся переписка по нему осуществляется за одним номером, присвоенным ему при регистрации. В учетные формы вносятся соответствующие сведения. Ответ заявителю направляется под тем же номером с добавлением через дробь номер дела, в котором хранится обращение и документы по его рассмотрению.
- 3.9 Карточка учета письменных обращений формируется в хронологическом порядке по первой букве фамилии заявителя. Возможно ведение карточек исполненных и неисполненных обращений. Карточки в них размещаются в хронологическом порядке. При формировании карточек в хронологическом порядке ведутся «алфавитки» с указанием фамилии, имени, отчества заявителя, адреса и регистрационного номера, присвоенного обращению.
- 3.10 Регистрационно-контрольные карточки заполняются ручкой, без сокращений, четко и разборчиво. Исправления не допускаются.

Ошибочные записи зачеркиваются и удостоверяются подписью работника, заполнявшего карточку.

- 3.11 Основные сведения об обращении, подлежащими обязательному учету являются:
 - 3.11.1 Дата регистрации.
 - 3.11.2 Регистрационный номер.
 - 3.11.3 Сведения о повторности обращения.
 - 3.11.4 Фамилия и инициалы автора обращения, его адрес, название организации, исходящий номер и его дата.
 - 3.11.5 Фамилия, инициалы и должность руководителя, рассмотревшего обращение.
 - 3.11.6 Резолюция руководителя.
 - 3.11.7 Результат рассмотрения.
 - 3.11.8 Дата отправки ответа заявителю, регистрационный номер ответа.
 - 3.11.9 Сведения об осуществлении контроля.
 - 3.11.10 Сведения о нахождении материалов рассмотренного обращения.

4. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

- 4.1 Обращение, поступившее в гимназию, подлежит обязательному рассмотрению.
- 4.2 Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию руководителя или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня его регистрации в соответствующий орган.
- 4.3 Секретарь направляет обращения граждан на рассмотрение директору или заместителю директора по вопросу его компетенции.
- 4.4 Должностное лицо при рассмотрении обращения пишет на нем резолюцию, в которой определяет исполнителя(ей), сроки и порядок рассмотрения обращения. Допускается установление сокращения сроков рассмотрения обращения.
- 4.5 В случае если рассмотрение обращения поручается нескольким должностным лицам, должностное лицо, указанное в резолюции первым, является ответственным исполнителем. Не допускается направление ответов заявителям каждым из исполнителей за своей подписью (если их в резолюции несколько). В этом случае исполнителем, записанным в резолюции первым, готовится общий ответ за подписью должностного лица, которому было поручено рассмотрение обращения.
- 4.6 Передача обращения исполнителям для рассмотрения осуществляется по регистрационно-контрольной карточке, в которой делается отметка о дате передачи, фамилии, имени, отчества исполнителя. Не допускается передача обращений от одного исполнителя другому.

- 4.7 Исполнитель в ходе рассмотрения обращения:
- 4.7.1 обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя.
 - 4.7.2 Запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у иных должностных лиц.
 - 4.7.3 Принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.
- 4.8 В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
- 4.9 В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.
- 4.10 Гражданин, обращение которого рассматривается имеет право:
- 4.10.1 Запрашивать информацию о дате и номере регистрации обращения;
 - 4.10.2 Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
 - 4.10.3 Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения;
 - 4.10.4 Получить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
 - 4.10.5 Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение;
 - 4.10.6 Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;
- 4.11 Коллективные обращения граждан, как правило, рассматриваются комиссионно.
- 4.12 Обращения граждан считаются рассмотренными, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения в письменной или устной форме;
- 4.13 Ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов дается в письменной форме за подписью руководителя, рассмотревшего обращение, или за подписью уполномоченного на то должностного лица.
- 4.14 Текст ответа составляется в официальном стиле. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе и в реквизитах).

- 4.15 На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, которое указано в обращении. В тексте ответа необходимо указывать, что ответ дается на коллективное обращение.
- 4.16 В ответах заявителям на обращения, поступившие на рассмотрение из Администрации, прокуратуры, указывается, что рассмотрено обращение, поступившее (откуда).
- 4.17 Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.
- 4.18 Исполнитель готовит ответ заявителю за подписью руководителя или заместителя директора
- 4.19 Ответы, заявителям не содержащие полной информации о решении поднятых в обращении вопросов, подготовленные с ошибками, возвращаются исполнителям на доработку.
- 4.20 Основанием для снятия обращения с контроля является резолюция должностного лица на письме о рассмотрении обращения и о снятии обращения с контроля или подписанный должностным лицом ответ на обращение.
- 4.21 Обращения после рассмотрения подлежат возврату со всеми материалами ответственному лицу за работу с обращениями граждан.
- 4.22 Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел в секторе делопроизводства.
- 4.23 Нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений, установленных законодательством и настоящим Положением влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с действующим законодательством.

5. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

- 5.1 Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.
- 5.2 Сроки, предусмотренные настоящим Положением, исчисляются в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.
- 5.3 Резолюция директора или заместителя директора при рассмотрении обращения гражданина может иметь формулировку – «срочно» или «оперативно».

6. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

- 6.1 Личный прием граждан директором гимназии проводится по графику, утверждаемому ежегодно приказом директора.
- 6.2 График приема граждан вывешивается в доступном для граждан месте.
- 6.3 Личный прием граждан ведется в порядке очередности. Допускается осуществление личного приема граждан по предварительной записи.
- 6.4 Должностное лицо, осуществляющее личный прием, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов могут привлекать к их рассмотрению других работников.
- 6.5 При личном приеме гражданин предъявляет документ, устанавливающий личность.
- 6.6 Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.
- 6.7 Сведения о сути устного обращения и результатах приема, внесенные в карточку личного приема гражданина, должны быть конкретными и носить информативный характер.
- 6.8 Карточки личного приема граждан учитываются в хронологическом порядке (сквозная нумерация). Регистрационный номер карточки личного приема состоит из индекса КП, первой буквы фамилии заявителя и порядкового номера. Регистрационный номер карточки личного приема может быть дополнен другими буквами и цифрами. Допускается хранение карточек в картотеке в алфавитном порядке (по первой букве фамилии посетителей).
- 6.9 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 вопросов.
- 6.10 Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора гимназии, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 6.11 Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. Его регистрационный номер и дата вписываются в карточку личного приема гражданина.
- 6.12 В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 6.13 Сроки рассмотрения устных обращений на личном приеме аналогичны срокам рассмотрения письменных обращений граждан.

7. КОНТРОЛЬ ЗА ПОРЯДКОМ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

7.1 Контроль за порядком рассмотрения обращений устанавливается в целях обеспечения своевременного рассмотрения обращений граждан.

7.2 Контроль устанавливается за рассмотрением всех письменных и устных обращений граждан, поступивших в МБОУ «Гимназия»Юридическая»г. Волгодонска.

7.3 С целью изучения общего мнения, выявления и устранения причин нарушения прав и законных интересов граждан директор и секретарь анализируют содержание поступивших обращений за год. Директор доводит анализ до сведения начальнику Управления образования г. Волгодонска ежегодно до 10 января следующего года.

7.4 Состояние работы с обращениями граждан оформляется приказом или справкой.

7.5 Состояние работы с обращениями граждан рассматривается на совещаниях при директоре.

В данном шлве прошито,
пронумеровано и скреплено
печатью

8 (восемь) _____ листа (ов)

Директор МБОУ «Гимназия
«Юридическая» г. Волгодонска

_____ Т.В. Колодяжная

08 _____ 2015 г.

