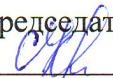


СОГЛАСОВАНО:

Председатель управляющего совета  
 С.Ю. Костарев  
протокол № 4/1  
от «08» 01 2018г.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор МБОУ СОШ № 18  
имени В.Я. Алексеева  
 Е.В. Калганова  
приказ № 12-01/18-13 569/18 от 09.01 2018г.

СОГЛАСОВАНО:

Председатель профсоюзной организации  
 Н.И. Продан  
протокол № 4  
от «08» 01 2018 г

## ПОЛОЖЕНИЕ

### о работе с обращениями граждан МБОУ СОШ №18 имени В.Я. Алексеева

#### 1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с перечнем действующих нормативно-правовых документов, регламентируют правила работы с поступающими обращениями граждан:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Уставом муниципального бюджетного образовательного учреждения средней общеобразовательной школы №18 имени В.Я. Алексеева.

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 образовательного учреждения 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. Организация работы с письмами 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.

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

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

2.4. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется ответственными работниками образовательного учреждения.

### 3. Прием и регистрация писем граждан



3.1. Все поступающие в образовательное учреждение обращения граждан принимаются и оформляются в день их поступления секретарем руководителя МБОУ СОШ №18 имени В.Я. Алексеева.

3.2. Поступающие обращения с копиями документов (например, копий аттестатов, дипломов, трудовых книжек и др.) прикрепляются к тексту обращения. Полученные подлинники документов, ценные бумаги возвращаются гражданам по акту.

3.3. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела.

3.4. Поступившие письма граждан регистрируются делопроизводителем образовательного учреждения в журнале учета (приложения 1).

Регистрационный штамп проставляется на лицевой стороне первого листа с указанием регистрационного номера, даты регистрации и контрольного срока исполнения.

Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо проставляется свой регистрационный номер.

В журнале учета проставляет №, код темы письма в соответствии с примерным классификатором (приложение 2).

Если в одном письме содержится несколько тем, то каждой присваивают обозначение по классификатору.

3.5. После регистрации обращения направляются директору образовательного учреждения для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и сроков исполнения.

#### 4. Рассмотрение письменных обращений граждан

4.1. Письма граждан, после регистрации и оформления резолюции директором образовательного учреждения передаются на исполнение конкретному исполнителю под «роспись» в учетной документации.

4.2. Письма граждан, рассматриваются должностными лицами в срок до одного месяца со дня их регистрации. В отдельных случаях срок рассмотрения письма может быть продлен, но не более чем на один месяц, о чем исполнитель уведомляет заявителя.

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

Анонимные письма, как правило, не рассматриваются. Однако решение об исполнении анонимного обращения принимает директор МБОУ СОШ №18 имени В.Я. Алексеева.

4.3. Ответы на обращения граждан подготавливают исполнители за подписью директора образовательного учреждения.

4.4. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- внимательно проанализировать изложенные проблемы, в случае необходимости сделать запрос требуемых документов, 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 делопроизводителем после того, как письмо подписано.

5. Прием и рассмотрение устных обращений граждан

5.1. Прием граждан в образовательном учреждении может осуществляться как по предварительной записи, так и без нее, согласно графику, утвержденному приказом по школе.

5.2. Прием посетителей регистрируется в карточке личного приема гражданина. На письменные обращения секретарем руководителя заполняется карточка письменного обращения (приложение 3).



5.3. По результатам приема все документы передаются секретарю, который переносит резолюции в регистрационно-контрольную карточку и в журнал учета, а из документов, представленных заявителем, формируется дело.

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

#### 6. Формирование и хранение дел по письмам 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.

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. Письма и материалы по устному рассмотрению обращений граждан хранятся пять лет, после чего уничтожаются.

8.5. По истечении установленного срока хранения документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан составляется акт об их уничтожении, который подписывается членами экспертной комиссии и утверждается директором образовательного учреждения.

Приложение 1

ПРИМЕРНАЯ ФОРМА ЖУРНАЛА РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

№ п/п	Дата приема	Ф.И.О. осуществляющего приём	Ф.И.О. обратившегося	Код темы обращения	Краткое содержание обращения	Ответственный за исполнение	Решение по обращению
-------	-------------	------------------------------	----------------------	--------------------	------------------------------	-----------------------------	----------------------

## Приложение 2

### ПРИМЕРНЫЙ КЛАССИФИКАТОР ТЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Код темы

Наименование вопроса (темы)

1. Прием, перевод, отчисление, восстановление в образовательное учреждение
2. Учебно-воспитательный процесс
3. Управленческая деятельность
4. Нарушения прав ребёнка
5. Охрана жизни, здоровья детей
6. Оказание платных образовательных услуг
7. Финансово-хозяйственная деятельность
8. Охрана труда, техника безопасности
9. Нарушение ТК РФ. Вопросы увольнения, приёма на работу
10. Вопросы аттестации руководящих и педагогических работников



Приложение 3

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №18 имени Виталия Яковлевича Алексева

Карточка личного приёма

от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

ФИО гражданина \_\_\_\_\_

полностью: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

e-mail: \_\_\_\_\_

Категория граждан: \_\_\_\_\_

Дата поступления: \_\_\_\_\_

Характер вопроса: \_\_\_\_\_

Содержание обращения: \_\_\_\_\_

Ход выполнения

Автор резолюции: \_\_\_\_\_

Резолюция:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Исполнитель	Дата передачи	Срок ответа	Дополнительный контроль	Дата ответа

Содержание ответа

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

С контроля снял: \_\_\_\_\_ (ФИО) \_\_\_\_\_ (дата) \_\_\_\_\_ (подпись)



(ФИО)

(дата)

**Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №18 имени Виталия Яковлевича Алексева**

**Карточка письменного обращения**

от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

**ФИО гражданина**

**полностью:**

**Адрес:**

город, улица, № дома, № квартиры

**Телефон:**

сотовый

домашний

**e-mail:**

**Категория граждан:**

**Дата поступления:**

**Характер вопроса:**

**Содержание обращения:**

**Ход выполнения**

**Автор резолюции: Резолюция:**

---

---

---

---

---

---

---

---

Исполнитель	Дата передачи	Срок ответа	Дополнительный контроль	Дата ответа

**Содержание ответа**

---

---

---

---

---

---

---

---

С контроля снял: \_\_\_\_\_ (ФИО) \_\_\_\_\_ (дата)