

РАССМОТРЕНО
педагогическим советом
31.08.2018г., протокол № 1



УТВЕРЖДЕНО
приказом № 213
от 01.09.2018г.

ПОРЯДОК **работы с поступающими обращениями граждан в Муниципальном** **бюджетном общеобразовательном учреждении «Лицей №8»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», принятым Государственной Думой 21.04.2006 года.

1.2. Настоящий Порядок регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Лицей №8» (далее – учреждение) и устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан.

1.3. Обращения граждан могут поступать в учреждение в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательного учреждения.

Заявление - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

Жалоба - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями работников учреждения.

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

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

2.4. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется

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

3. Прием и регистрация писем граждан

3.1. Все поступающие в учреждение обращения граждан принимаются и оформляются в день их поступления секретарем.

3.2. Поступающие обращения с копиями документов прикрепляются к тексту обращения.

Полученные подлинники документов, ценные бумаги возвращаются гражданам по акту.

3.3. Поступившие письма граждан регистрируются секретарем учреждения в журнале учета.

3.4. После регистрации обращения передаются директору 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 директора учреждения передаются на исполнение конкретному исполнителю (должностному лицу) под «роспись» в учетной документации.

4.2. Должностное лицо (исполнитель):

4.2.1. Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение.

4.2.2. Запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы у других должностных лиц учреждения.

4.2.3. Принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

4.2.4. Дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3. Письма граждан, требующие проверки изложенных фактов, рассматриваются должностными лицами в течение 30 дней со дня их регистрации; не требующие дополнительного изучения и проверки не позднее 15 дней. В отдельных случаях срок рассмотрения письма может быть продлен, но не более, чем на один месяц, о чем исполнитель уведомляет заявителя.

4.4. Ответ на обращение гражданина подписывается директором учреждения либо уполномоченным на то лицом.

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.

4.5. 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. Прием и рассмотрение устных обращений граждан

5.1. Прием граждан в школе может осуществляться как по предварительной записи, так и без нее.

5.2. Личный прием граждан в школе проводится директором школы, его заместителями или уполномоченными на то лицами.

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

5.4. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

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

5.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком. По результатам приема все документы передаются секретарю, который переносит резолюции регистрационно-контрольной карточки в журнал учета.

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

6. Обобщение и анализ письменных и устных обращений граждан

6.1. Директор учреждения или по его поручению другие должностные лица должны систематически анализировать и обобщать 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 учреждении.

6.2. Обобщение обращений можно осуществлять по следующей примерной классификации:

- по адресу обращения (в том числе, поступающих из вышестоящих организаций и др.);
- по типам и видам образовательных учреждений;
- 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.

6.3. Аналитическая информация по итогам работы с обращениями граждан подготавливается за календарный год.

Пронумеровано, прошнуровано, скреплено печатью
() листов



Директор МБОУ «Лицей №8»
(Э.В. Чернышѣва)

