

Принято
На собрании
Трудового коллектива
Протокол № 3 от 28.08.18
Председатель стж
Е.Т. (Лобанова Е.Т.)



Утверждено
Приказ № 84 от 29.08.18.
Директор школы
Мищенко З.П.

ПОЛОЖЕНИЕ о порядке рассмотрения жалоб и заявлений

1. Общие положения

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

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. 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 школы.

2.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на секретаря школы.

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

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

3. Прием и регистрация писем граждан

3.1. Все поступающие в школу обращения граждан принимаются и оформляются в день их поступления делопроизводителем школы.

3.2. Поступающие обращения с копиями документов 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 в соответствии с утвержденной номенклатурой.

3.4. Поступившие письма граждан регистрируются делопроизводителем школы в регистрационно-контрольных карточках и журнале учета (приложения 1 и 2).

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

Регистрационный (входящим) 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») указывает откуда оно поступило (от администрации, городской прокуратуры, Комитета общего и профессионального образования Ленинградской области и т.д.)

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

В журнале учета и регистрационно-контрольных карточках проставляет н код темы письма в соответствии с примерным классификатором (приложение 3).

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

3.5. После регистрации обращения направляются председателю Комитета образования для оформления резолюции с указанием подразделения исполнителя, порядка и сроков исполнения.

4. Рассмотрение письменных обращений граждан

4.1. Письма граждан, после регистрации и оформления передаются на исполнение конкретному лицу под «роспись» в учетной документации.

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 (приложение 4). 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.

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 .

В сопроводительном письме обязательно указывается порядок ответа заявителю, а при необходимости - и организации (учреждению), в которую направляется данное обращение. При этом ответ на обращение ставится делопроизводителем школы «на контроль».

Анонимные письма, как правило, не рассматриваются. Однако решение об исполнении анонимного обращения принимает директор школы.

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

4.3. Ответы на обращения граждан подготавливает делопроизводитель школы за подписью руководителя организации.

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

4.4. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан обязаны:

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

5. Контроль за работой письменных обращений граждан

5.1. Порядок постановки писем на контроль определяют директор школы и непосредственно - исполнитель(и). 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 регистрационно-контрольных карточках. Обращения граждан, которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

5.3. Организация контроля: ход и сроки исполнения обращений граждан в регистрационно - контрольных карточках и журнале учета делопроизводителя школы

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 тот срок, при наличии объективных причин, изложенных в соответствующей записке.

Изменение срока указывается на документе, а также изменения вносятся регистрационно-контрольную карточку.

5.5. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением жалоб граждан, осуществляет делопроизводитель школы.

Контроль завершается только после вынесения решения и принятия, исчерпывающих мер по разрешению обращений. Решение о снятии с контроля и обращений принимает директор школы.

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

5.6. Ответы в вышестоящие организации, редакции газет и журналов подписываются директором школы.

6. Прием и рассмотрение устных обращений граждан

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

Директор школы ведет прием по вторникам с 16.00 до 18.00. В его отсутствие прием осуществляет его заместитель директора по УВР.

6.2. Прием посетителей регистрируется в карточке личного приема гражданина (приложение 5).

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

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

7. Обобщение и анализ письменных и устных обращений граждан

7.1. Директор школы или по их поручению другие должностные лица школы 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 системе образования данной территории.

7.2. Обобщение обращений можно осуществлять по следующей примерной классификации:

- по адресу обращений (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.

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

8. 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 делопроизводителем школы 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. 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 школы.

**РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ
КАРТОЧКА**

Входящее обращение:

№ _____

Дата _____

Реквизиты адресата:

Содержание (код темы по классификатору): _____

Исполнитель:

Контрольный срок:

Перенос срока:

Дата исполнения:

ПРИМЕРНАЯ ФОРМА ЖУРНАЛА УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Дата и место регистрации обращения	Первичное или вторичное обращение	Кол-во писем и наименований копий документов	Ф.И.О. заявителя (указать: индивид., коллектив. или анонимное обращение)	Место работы, должность заявителя (ей)	Домашний адрес заявителя (ей)	Краткое содержание обращения	Код темы по классификатору	Контрольный срок исполнения	Фамилия исполнителя	Дата фактического исполнения Исх. номер	Кол-во ответов	Куда направлены ответы	Примечание

**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 КЗоТ РФ. Вопросы увольнения, приема на работу
9	Вопросы аттестации руководящих и педагогических работников
10	Сохранение сети образовательных учреждений
11	Прочие вопросы

Приложение 4

ТИПОВЫЕ СРОКИ ИСПОЛНЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ

- *Жалоба на неправильные действия или распоряжения* финорганов: 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, должны рассматриваться безотлагательно. В случае необходимости проведения в связи с обращением депутата дополнительной проверки или дополнительного изучения каких-либо вопросов следует сообщить об этом депутату в десятидневный срок со дня получения его обращения.
- *Поручения, имеющие в тексте пометку «срочно»*, исполняются в трехдневный срок, а требующие дополнительного изучения поставленных вопросов - в течение 10 дней.

Приложение 5

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

№ _____

№ дела _____

Дата: _____

Содержание заявления:

Фамилия, имя, отчество заявителя:

Адрес: _____

Место работы _____

Фамилия ведущего прием _____

Результаты рассмотрения: _____
