

СОГЛАСОВАНО
Председатель Профсоюзного

С.Ю. Кузьмина



УТВЕРЖДАЮ
Директор КОУ

«Сургутская школа – детский сад»
Л.Х. Хайруллина
Приказом №339 от 15.12.2017



**ПОЛОЖЕНИЕ
О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН
в КОУ «Сургутская школа – детский сад для обучающихся с ограниченными возможностями
здоровья»**

г. Сургут

ПОЛОЖЕНИЕ
о работе с обращениями граждан
в КОУ «Сургутская школа – детский сад для обучающихся
с ограниченными возможностями здоровья»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регулирует порядок рассмотрения обращений граждан в КОУ «Сургутская школа – детский сад» (далее - образовательная организация).

1.2. В работе с обращениями граждан администрация школы руководствуется:

- Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» от 02.05.2006 №59-ФЗ;
- Законом Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «О рассмотрении обращений граждан в органах государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа - Югры» от 18.04.2007 № 59-ФЗ.

1.3. Основные задачи:

- повышение эффективности реагирования должностных лиц на коллективные и индивидуальные заявления, личные обращения граждан;
- выявление случаев нарушений и неисполнения законодательных и иных нормативно-правовых актов, принятие мер по их пресечению;
- анализ причин, лежащих в основе нарушений, принятия мер по их предупреждению;
- выявление положительных и отрицательных тенденций в работе школы и разработка на этой основе предложений для совершенствования ее деятельности;
- оказание помощи гражданам, обратившимся к администрации школы, в решении их проблем.

2. Основные термины, используемые в настоящем Положении

2.1. Обращение гражданина (обращение) - направленное в администрацию образовательной организации или конкретному должностному лицу письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

2.2. Все обращения подразделяются на:

- заявление (просьба о содействии в реализации прав, либо сообщение о нарушении законов, нормативных актов, критика должностных лиц);
- жалоба (просьба о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод гражданина или других лиц);
- письменное предложение (рекомендация гражданина по совершенствованию законов, актов, деятельности образовательной организации).

3. Требования к письменному обращению

3.1. 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.

3.2. В соответствии со статьей 48. «Обязанности и ответственность педагогических работников» Федерального Закона «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012.№ 273-ФЗ расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступающей на него жалобе, поданной в письменной форме.

3.3. Гражданин в своём письменном обращении в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть заявления, ставит личную подпись и дату.

- 3.4. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
- 3.5. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.
- 3.6. Директор образовательной организации или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
- 3.7. 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.
- 3.8. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
- 3.9. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми в образовательную организацию обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор образовательной организации, должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
- 3.10. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение соответствующему должностному лицу.

4. Организация делопроизводства

- 4.1. 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.
- 4.2. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на директора образовательной организации.
- 4.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется секретарем образовательной организации (путем оформления карточки учета обращения согласно приложениям 1, 2, ведения журналов учета обращений в электронном виде согласно приложению 3, 4).
- 4.4. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется директором образовательной организации.
- 4.5. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется ответственными работниками образовательной организации в соответствии с компетенцией в соответствии с резолюцией директора.

5. Порядок рассмотрения и организация работы с обращениями граждан

- 5.1. Обращение, поступившее в администрацию образовательной организации или конкретному должностному лицу в соответствии с компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.
- 5.2. Письменные обращения граждан принимаются и регистрируются секретарем образовательной организации в течение 3-х дней в журнале входящей корреспонденции. Содержание письменного обращения заносится в учетную карточку письменных обращений граждан (по форме согласно приложению 1), фиксируется в журнале учета письменных обращений граждан (в электронной форме согласно приложению 3) и направляются директору образовательной организации для рассмотрения по существу поставленных вопросов, поручения ответственному исполнителю.
- 5.3. Поступающие обращения с копиями документов (например, копии аттестатов, дипломов, трудовых книжек и др.) прикрепляются к тексту обращения. Полученные подлинники документов, ценные бумаги возвращаются гражданам по акту.
- 5.4. Исполнителем в соответствии с резолюцией директора является лицо, к должностным обязанностям которого отнесено решение вопросов, указанных в обращении.
- 5.5. В случае если поручение даётся двум или нескольким лицам, равным по должности, то основным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым.
- 5.6. 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.
- 5.7. Срок исполнения заявления - 30 дней с момента регистрации секретарем образовательной организации, а заявлений, не требующих дополнительного изучения и проверки - безотлагательно, но 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 письменно. Не допускается направление писем граждан на рассмотрение работникам, действия которых обжалуются.
- 5.8. Для предоставления объективного и мотивированного ответа на обращение в необходимых случаях проводится предварительное служебное расследование (проверка) фактов нарушения законов или противоправных действий должностных лиц.
- 5.9. По результатам служебного расследования (проверки) директор образовательной организации принимает решение:
- о способах устранения нарушения;
 - о проведении повторной проверки фактов, указанных в обращении (жалобе, заявлении);
- иные решения в пределах своей компетенции и сообщает о принятых мерах в письменном (устном) ответе.
- 5.10. Ответственный исполнитель:
- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
 - запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у иных должностных лиц;
 - готовит проект письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов;
 - уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение иному должностному лицу в соответствии с его компетенцией.
- 5.11. Ответ на письменное обращение гражданина размещается на фирменном бланке и подписывается директором образовательной организации. Ответ на обращение, поступившее по

информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу (либо адресу электронной почты, по желанию заявителя), указанному в обращении.

5.12. Директор образовательной организации осуществляет контроль за обеспечением объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан, принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан осуществляется директором образовательной организации. Информация об установленном для приема времени помещается на двери кабинета директора, а также на официальном сайте образовательной организации.

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

6.3. Регистрация обращений граждан на личном приеме осуществляется путем ведения учетной карточки личного приема гражданина по форме согласно приложению 2, фиксируется в журнале учета обращений граждан на личном приеме (в электронной форме согласно приложению 4). 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 чём делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим положением.

7. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 ФЗ-59, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;
- получить у должностного лица устную, в том числе по телефону, информацию о регистрации письменного обращения, а также о должностном лице, которому поручено его рассмотрение;
- зарегистрировать второй экземпляр письменного обращения при личном обращении.

8. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

8.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

8.2. Директор образовательной организации и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

8.3. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль, сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку ответственным исполнителем оперативных запросов о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан, снятие обращений с контроля.

8.4. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет секретарь образовательной организации.

8.5. Ответственные исполнители несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за соблюдение сроков рассмотрения и качество исполнения поручений по обращениям, сохранность имеющихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

8.6. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением.

Учетная карточка письменного обращения граждан в КОУ «Сургутская школа – детский сад для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья»

№ _____

Дата поступления, вх. № _____

Ф.И.О. заявителя _____

Адрес места жительства _____

Телефон _____

Количество листов _____

Даты, регистрационные № обращений (в случае повторных)

Тематика вопроса _____

Краткое содержание _____

Резолюция _____

Ответственный исполнитель _____

Дата направления документа на исполнение _____

Срок исполнения _____

Дата исполнения _____ (перенос срока _____)

Дата ответа _____ № исходящего письма

С контроля снято _____

(дата)

(подпись)

КОУ «Сургутская школа – детский сад для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья»

Учетная карточка личного приема граждан № _____

Дата приема _____

Прием вел _____

(директор образовательной организации, лицо, временно исполняющее обязанности)

Ф.И.О. заявителя _____

Адрес места жительства _____

Телефон _____

Тематика вопроса _____

Краткое содержание _____

Результаты приема (резолуция руководителя, ответственный исполнитель)

Срок исполнения _____ Перенос срока _____

Дата ответа _____ № исходящего письма _____

С контроля снято _____

(дата)

(подпись)

ЖУРНАЛ

учета письменных обращений граждан, поступивших в КОУ «Сургутская школа – детский сад для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья»

№ пп	Дата обращения, вход. №	Срок ответа	Ф.И.О. заявителя	Краткое содержание обращения	Исполнитель	Дата ответа. № письма
1.						
2.						
3.						
4.						

ЖУРНАЛ

учета обращений граждан, поступивших на личном приеме директора КОУ «Сургутская школа – детский сад для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья»

№ п/п	Ф.И.О. заявителя	Дата обращения	Краткое содержание	Исполнитель	Дата ответа
1.					
2.					
3.					
4.					