**Утверждаю»**

**Директор МБОУ ООШ**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Г.Д.Кондракова**

Приказ № 150/2 «\_4\_»\_\_\_09\_\_\_2014\_\_\_\_г

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке рассмотрения обращений граждан в МБОУ ООШ города Кирсанова Тамбовской области.**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение основная общеобразовательная школа города Кирсанова (далее – Положение)

в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и ст. 32 Федерального закона от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в

Российской Федерации".

1.2. Положение пределяет и регламент организацию работы с обращениями граждан и их прием в МБОУ ООШ , правила регистрации учета, контроля их исполнения, порядок отчетности о работе с письмами граждан

1.3. Обращения граждан поступают в школу в виде предложений, заявлений, жалоб :

Предложение – обращение граждан , направленное на улучшение деятельности Школы

Заявление – обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан

Жалоба – обращение с требованиями о восстановлении прав и законных интересов граждан ,нарушенных действиями, решениями муниципальных органов либо должностных и общественных лиц и общественных организаций.

**2. РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН**

2.1. Все поступающие в школу обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением принимаются секретарем в журнале учета входящей корреспонденции по мере их поступления, но не позднее трех дней.

2.2. На поступивший документ проставляется в правом нижнем углу первой страницы регистрационный штамп

2.3. В журнале регистрации указывается:

· фамилия инициалы исполнителей в именном падеже

· территория проживания исполнителя письма

· дата поступления обращения, которая дублируется со штампа

· краткое содержание письма

· фамилия специалиста, которому отписано данное обращение для рассмотрения

2.4. При получении обращения секретарем:

- проверяется правильность содержание корреспонденции

- наличие документов в вскрываемых конвертах (разорванные документы подклеиваются )

- конверты подкалываются и сохраняются в делах

2.5. Поступившие документы (копии аттестатов, дипломов, трудовых книжек, пенсионных удостоверений и др) прикрепляются к тесту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения или текста делается соответствующая отметка в журнале регистрации.

2.6. С полученных подлинников документов (об образовании, трудовых книжек) снимается копия, подлинник возвращается гражданам .

2.7. Письма присланные не по адресу возвращаются на почту невскрываемыми или по возможности направляются адресату

2.8. Если письмо переслано, тот в журнале указывается откуда оно поступило, проставляются

- исходящее номер и дата

- регистрационный номер

- территория

- краткое содержание письма

- отметка о форме и сроке исполнения

При повторном обращении граждан документу присваивается очередной регистрационный номер.

Повторным считается 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. Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются

имеющиеся документы по обращениям данного заявителя.

2.9. 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. Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам,

то каждое письмо регистрируется самостоятельно.

2.10. После регистрации секретарь передает корреспонденцию директору школы

**3. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

3.1. Директор школы знакомится с содержанием писем, пишет на них резолюцию, либо указывает структурное подразделение (заместителя, руководителя структурного подразделения) школы в случае их передачи. Особое внимание уделяется обращениям , а также письмам о неудовлетворительном рассмотрении предыдущих заявлений.

3.2. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется

3.3. Руководитель структурного подразделения при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб обязаны:

- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, организовать проверки на местах, принять могут другие меры для объективного разрешения вопроса

- принимать обоснованные решения по обращениям , обеспечивать контроль за своевременным и правильным их исполнением

-сообщить заявителям, как правильно в письменной форме о решении, принятых их обращениям, с необходимым обоснованием, в случае необходимости разъяснять порядок обжалования.

3.4. Обращение без подписи и указания фамилии не содержащие данных о месте их жительства,

работы или учебы признанная анонимными.

Анонимные письма, как правило не рассматривается. Если в указанном обращении содержаться сведения о подготавливаемом совершаемом или совершенном противоправном действий, а такие о

лице его подготавливающем, совершающем или совершившим обращение подлежит направлению в соответствии с его подведомственностью. Если подпись заявителя неразборчива в журнале регистрации дел пометка «роспись неразборчива». Решение об исполнении такого обращения

принимается директором школы

3.5. Письменные обращения рассматриваются в учреждении в течении 7 рабочих дней со дня регистрации письменного заявления.

3.6. В исключительном случае, когда для рассмотрения обращения необходимо дополнительное изучение сроки их рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены директором школы, но

не более чем на 1 месяц. С сообщением об этом заявителю или другой организации переславшей в школу письмо гражданина

3.7. Рассмотрение заявлений или жалоб с выездом на место проводится по желанию заявителей с их участием

3.8. Ответы на обращения граждан дают руководители структурных подразделений за подписью директора школы

3.9. Секретарь школы регистрирует ответ заявителю в журнале регистрации исходящей корреспонденции

3.10. Регистрационный штамп проставляется в нижнем углу первой страницы ответа 3.11. В журнале регистрации указать фамилию инициалы заявителя (в именительном падеже), адрес направления ответа, краткое содержание письма, фамилия исполнителя.

**4. КОНТРОЛИРУЮЩИЕ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

4.1. Исполнение обращения граждан контролируется с целью устранения недостатков в работе школы, оказание помощи заявителям в удовлетворении их законных интересов или восстановлении нарушенных прав.

4.2. Выяснение принимавшихся ранее мер по обращениям граждан или получение справок по вопросам с которыми они обращаются неоднократно; получение материалов для анализа обращений и информации, а также обеспечение рассмотрения их в сроки, правильного и полного

рассмотрения содержавшихся в них вопросов

4.3. Исполнители ответов тщательно анализируют документы, полученные с мест, по результатам проверки жалоб и рассмотрения вопросов делают заключение о качестве и полноте ответов на все поставленные в них вопросы, в случае необходимости запрашивают дополнительную

информацию и вносят предложения директору школы по совершенствованию управления, а так же направляют им аналитические письма.

4.4. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, жалобы , заявления.

4.5. Организация контроля, обеспечивающего своевременное, правильное и полное рассмотрение писем и исполнение решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам , возлагается на секретаря школы.

**5. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН**

5.1. Личный прием граждан в школе производит директор школы и уполномоченные им лица в установленное для этого время. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.2. Работу по организации приема граждан доводит секретарь школы.

5.3. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов

5.4. Письменное обращение , принятое во время личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке

5.5. В случае если в обращении содержаться вопросы, решение которых не входит в компетенцию школы, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

**6. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА**

6.1. Делопроизводство по предложениям, обращениям и заявлениям граждан осуществляется секретарем школы и ведется отдельно от других видов делопроизводства.

6.2. Предложения, заявления и жалобы граждан , копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

6.3. Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке. каждые предложение, заявление и жалоба и все документы по их рассмотрению и разрешению составляют в виде самостоятельную группу.

6.4 В случае получения повторного предложения, заявления и жалобы или появление дополнительных документов – подшиваются к данной группе документов.

6.5. При оформлении дел проверятся правильность направления документов в дело. Неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.

6.6. Дела с материалами переписки (письменные обращения ) хранятся в текущем делопроизводстве.

6.7. Хранение дел с предложениями, заявлениями и жалобами граждан и документы по их исполнению осуществляются в справочных и других целях.

6.8. При уходе в отпуск, отъезде в командировку или увольнение работник обязан передать по указанию все находящиеся у него на исполнении письма граждан другому работнику, с тем чтобы были приняты меры к их своевременному разрешению. Вновь принятый работник обязан

ознакомиться с настоящее инструкцией.

6.6. Срок хранения заявления, предложения или жалобы граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет. по истечении установленного срока хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в порядке,

установленном Федеральной архивной службой России.

6.7. Личная ответственность за состоянием делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан и сохранность документов возлагается на директора Школы.

**7. АНАЛИЗ РАБОТЫ С ПРЕДЛОЖЕНИЯМИ, ЗАЯВЛЕНИЯМИ И ЖАЛОБАМИ ГРАЖДАН**

7.1. Руководитель структурного подразделения один раз в полгода анализируют письменные обращения граждан , содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан , обобщают предложения, принимают меры по снижению количества жалоб , уменьшению

повторных обращений ; вносят директору Школы предложения по совершенствованию образования, представляют материалы для выступления в периодической печати с целью разъяснения проблем, поднимаемых гражданами