

МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
НАЧАЛЬНАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА «ОТКРЫТИЕ»

**ПРИНЯТО**

педагогическим советом  
«30» 08 2014 года  
протокол № 1

**СОГЛАСОВАНО:**

заседание родительского  
комитета школы  
«29» 08 2014 г  
протокол № 1

**УТВЕРЖДЕНО**

и введено в действие  
приказом № 104  
«01» 09 2014 года  
Директор Л.В.Змеев



**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**по рассмотрению обращений граждан**  
**в администрацию МАОУ НОШ «Открытие»**

**1. Общие положения**

- 1.1. Настоящее Положение устанавливает основные требования к организации рассмотрения обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан к администрации школы.
- 1.2. Администрация школы рассматривает обращения граждан по вопросам, находящимся в ее ведении в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и законами Хабаровского края, приказами директора школы, Уставом МАОУ НОШ «Открытие».
- 1.3. Рассмотрение обращений граждан производится директором школы, заместителями директора школы по учебно-воспитательной работе.
- 1.4. Все сотрудники школы, работающие с обращениями граждан, несут ответственность за сохранность находящихся у них документов и писем. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.
- 1.5. При утрате исполнителем письменных обращений граждан назначается служебное расследование, о результатах которого информируется директор школы.

**2. Прием и первичная обработка**  
**письменных обращений граждан**

- 2.1. Все поступающие письменные обращения граждан, связанные с их рассмотрением, поступают к секретарю школы.
- 2.2. При приеме и первичной обработке документов производится проверка правильности адресования и оформления.
- 2.3. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии, имени, отчества (при наличии) и подписи обратившегося гражданина, адреса для ответа и/или

контактных телефонов. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается копия его обращения с указанием даты приема обращения.

2.4. После первичной обработки все поступившие обращения и документы, связанные с их рассмотрением, передаются директору школы.

### **3. Регистрация поступивших обращений**

3.1. Регистрация документов - фиксация факта поступления документа путем проставления на нем регистрационного индекса и даты поступления.

3.2. На входящих документах проставляется регистрационный штамп, фиксирующий факт и дату поступления документа. Отметка о поступлении проставляется на нижней части первого листа документа справа. Если там нет места, то отметка проставляется на оборотной стороне, на нижней части листа справа.

3.3. Входящие документы регистрируются в журнале.

3.4. Результаты рассмотрения документов отражаются в резолюции директора и содержат фамилию и инициалы исполнителя, срок и порядок исполнения документа и дату.

Если в резолюции указано несколько исполнителей, документ ксерокопируется и рассылается всем исполнителям.

3.5. Ответственный исполнитель отвечает за своевременное и качественное исполнение документа.

### **4. Направление обращений на рассмотрение**

4.1. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции администрации школы, то обращение списывается в "Дело" с уведомлением об этом обратившегося гражданина или в течение пяти дней пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос.

### **5. Рассмотрение обращений исполнителями**

5.1. Поступившие исполнителям письменные обращения граждан рассматриваются в срок до одного месяца со дня их регистрации в журнале, а заявления и жалобы, не требующие дополнительного изучения и проверки, безотлагательно, но не позднее 15 дней со дня их поступления.

5.2. Контроль за сроками исполнения, а также подготовку ответа заявителю (а для контрольных поручений и в вышестоящую организацию) осуществляет исполнитель, указанный в поручении директора первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны предоставить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

5.3. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц.

5.3. Обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, не рассматриваются, о чем заявитель уведомляется.

5.4. На письма, не являющиеся заявлениями, жалобами или ходатайствами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе поздравления, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы, как правило, не даются.

5.5. В случае если обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

5.11. В случае, если обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям, что и в обращении, находится в производстве суда или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда, о чем уведомляется заявитель.

## **6. Продление срока рассмотрения обращений граждан**

6.1. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на один месяц с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

6.2. Продление сроков производится по служебной записке ответственного исполнителя руководителями структурных подразделений от начальника управления (самостоятельного отдела) и выше. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю. Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящей организацией, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ней продление срока рассмотрения обращения.

## **7. Требования к оформлению ответа**

7.1. Ответы на обращения граждан подписывают руководители и должностные лица в пределах своей компетенции. Ответы в вышестоящие органы об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписываются директором школы.

7.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в письме вопросы.

При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

7.3. В ответе в вышестоящую организацию должно быть четко указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

7.4. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

7.5. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия и инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

7.6. В правом нижнем углу на копии ответа исполнитель делает надпись "В дело", указывает результат рассмотрения (удовлетворено, разъяснено, отказано и т.д.), проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы и телефон, заверяет их личной подписью. Контроль за правильностью списания письма в дело осуществляет секретарь.

### **8. Контроль за рассмотрением обращений граждан**

8.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам организации учебно-воспитательного процесса в МАОУ НОШ «Открытие». Постановка обращений на контроль производится в целях устранения недостатков в работе школы и сотрудников, а также получения материалов для аналитической информации.

8.2. Заместители директора по УВР (ответственные исполнители):

а) осуществляют контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан, анализирует и обобщает состояние этой работы в школе;

б) ведут контроль за соблюдением сроков обращений, поступивших от граждан;

в) вносят предложения директору школы о привлечении к ответственности должностных лиц, виновных в нарушении установленного порядка рассмотрения письменных и устных обращений граждан.

### **9. Организация личного приема граждан**

9.1. Организацию личного приема граждан осуществляет директор школы, заместители директора школы по утвержденному графику.

9.2. Запись на прием к руководству школы осуществляет секретарь.

9.3. На гражданина, обратившегося на прием к руководителю, заполняется журнал личного приема, в котором указываются дата приема, фамилия, имя, отчество заявителя.

9.4. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов может быть приглашен (по договоренности) любой сотрудник или специалист соответствующего профиля по данному вопросу.