Приложение1

Журнал регистрации письменных обращений граждан
Муниципального автономного общеобразовательного учреждения «Марёвская средняя школа»

Регистра-ционныйномер	Датаобращения	Ф.И.О.(полностью) обратившегося	Видобращения	Домашний адрес (илиэлектронный адрес) обратившегося, Контактный телефон	Темаобращения	Отметка о первоначальном адресатеобращения, если письмо поступило не к директору	Приме-чание

Приложение2

Журнал учёта обращений граждан при проведении личногоприёма

Регистрационныйномер	Дата	ФИОпосетителя	Темаобращения	Указанияруководителя	Датаисполнения	Отметкаобисполнении
1	2	3	4	5	6	7

Приложение3

КАРТОЧКА РЕГИСТРАЦИИ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙГРАЖДАН

№_____ Датаприема «_____»_____201___г.

Фамилия, имя, отчествозаявителя _____

Краткое содержаниеобращения _____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Фамилияведущегоприем _____

Кому и чтопоручено,дата

_____

_____

_____

Результатрассмотренияобращения

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Когда и кем данответ_____

Приложение4

Отчёт орезультатах личного приёма граждан должностными лицами;
работы с обращениямигражданзагод

Период	Личный приём граждан, устныеобращения				Письменныеобращениягражданз			
	предложения	заявления	жалобы	Консульт./информация	предложения	заявления	жалобы	Консульт./информация
Итогирас смотрения	удовлетворено	Отложенодо		нарассмотрении	удовлетворено	Отложенодо		Нарассмотрении

ПРИНЯТО
на заседании педагогического совета
протокол № от 07.11.2018 года

УТВЕРЖДЕНО
Директор школы: З.В.Терентьева
Распоряжение № от 07.11.2018г

Порядок
работы с обращениями граждан
в Муниципальном автономном общеобразовательном учреждении
«Марёвская средняя школа»

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в Муниципальном автономном общеобразовательном учреждении «Марёвская средняя школа» (далее - Порядок) разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» №59-ФЗ от 02 мая 2006 года, Уставом школы.
1.2. Порядок определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан в школе.
1.3. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступающей на него жалобе, поданной в письменной форме.
1.4. Обращения граждан - индивидуальные или коллективные предложения, заявления, жалобы, изложенные в письменной или устной форме.
Предложения - обращения граждан, в которых содержатся конкретные меры, направленные на улучшение организации и деятельности школы, на совершенствование и решения вопросов социально-экономического развития школы.
Заявления - обращения граждан, в которых содержатся просьбы о разъяснении порядка реализации принадлежащих им прав и свобод, закрепленных в Конституции Российской Федерации, федеральных законах, Уставом школы и другими правовыми актами, об оказании содействия в реализации этих прав и свобод
Жалобы - обращения граждан, в которых содержатся требования о восстановлении их прав, свобод или законных интересов, нарушенных действиями (бездействием) и (или)решениями, должностных лиц либо органов управления образовательного учреждения, а также других граждан, в т.ч. участников образовательного процесса.

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.
Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

2. Устные обращения граждан

2.1. Устные обращения граждан поступают в школу во время личного приёма граждан директором. Личный приём граждан директор проводить в установленные и доведённые до сведения граждан дни и часы. Информация о времени и месте проведения личного приёма граждан директором школы размещается в доступном для обозрения месте. Гражданин при личном приёме обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.
2.2. Если факты и обстоятельства, изложенные при личном приёме в устном виде, очевидны и не требуют дополнительной проверки, личность гражданина известна, на обращение даётся устный ответ.
2.3. В некоторых случаях, когда для ответа требуется время для наведения справок и т.д., гражданину отвечают письменно.

3. Письменные обращения граждан

3.1. Письменные обращения граждан поступают в школу на бумажном носителе.

3.2. Письменные обращения граждан должны содержать следующие сведения:
- наименование и адрес образовательного учреждения, или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому направлено обращение, или наименование его должности;
- изложение существа предложения, заявления или жалобы;
- фамилию, имя, отчество гражданина, который направляет обращение, его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- личную подпись гражданина и дату составления обращения.

3.3. Письменные обращения граждан, не содержащие фамилию, имя, отчество гражданина, который направляет обращение, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

4. Регистрация обращений граждан.

4.1. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в день их поступления.
4.2. Обращения граждан регистрируются в журнале регистрации обращений граждан, в которых указываются сведения, предусмотренные настоящим Порядком, а также дата поступления обращения гражданина, и номер обращения гражданина.
4.3. Поступающие с обращением копии документов (например, копии аттестатов, дипломов, трудовых книжек и др.) прикрепляются к тексту обращения.
4.4. Журнал регистрации обращений граждан ведётся на бумажном носителе, хранится у секретаря.
4.5. После регистрации обращения направляются директору школы для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и срока исполнения.

5. Сроки и порядок рассмотрения обращений граждан

5.1. Заявления и жалобы граждан рассматриваются в срок до одного месяца со дня поступления, а не требующие дополнительного изучения и проверки - безотлагательно, но не позднее пятнадцати дней со дня поступления в образовательном учреждении. Предложения граждан рассматриваются в срок до одного месяца со дня поступления.
5.2. Обращения граждан передаются на исполнение конкретному исполнителю под «роспись» в учетной документации. Не допускается назначение исполнителями лиц, действия которых обжалуются.
5.3. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- внимательно анализировать 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.

5.4. В целях объективного и полного рассмотрения обращений граждан, могут проводиться проверки фактов и обстоятельств, содержащихся в обращениях граждан, либо осуществляться сбор сведений, необходимых для рассмотрения обращений граждан.
5.4. В случаях, если для рассмотрения заявления или жалобы гражданина требуется проведение проверки, либо осуществление сбора сведений, необходимых для рассмотрения заявления или жалобы гражданина, сроки рассмотрения заявления или жалобы гражданина могут быть в порядке исключения продлены директором школы, но не более чем на один месяц с сообщением об этом в письменной форме гражданину, подавшему заявление или жалобу, в трехдневный срок.

6. Оставление обращений граждан без рассмотрения.

6.1. Школа вправе оставить обращения граждан без рассмотрения в следующих случаях:

- в случае подачи анонимного обращения;
- в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению;
- в случае подачи обращения содержащего выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц;
- в случае если у школы имеется информация о том, что обращение подано лицом, которой признано недееспособным на основании решение суда, вступившего в законную силу.

6.2. Гражданин извещается (за исключением случая подачи анонимного обращения) об оставлении его обращения без рассмотрения в письменной форме в трехдневный срок со дня регистрации обращения.

7. Подготовка ответов на обращения

7.1. Подготовка проекта ответа на обращение осуществляется исполнителем, назначенным директором школы. Проект ответа должен готовиться очень тщательно и опираться на законодательство РФ, всестороннее изучение всех обстоятельств и причин, побудивших гражданина направить обращение.
7.2. При составлении проекта 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 раздельно по каждому рассмотренному вопросу;
- сообщить, подтвердились ли факты, изложенные в письме, какие меры приняты по результатам проверки.

7.3. Ответы на обращения граждан оформляются за подписью директора на официальных бланках школы, содержащих следующие реквизиты: «адресат» текст, фамилия исполнителя, с указанием его рабочего телефона. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется секретарем после того, как письмо подписано.
7.4. Копия ответа на обращение граждан помещается в номенклатурное дело.

8. Контроль за работой с письменными обращениями граждан

8.1. Порядок постановки писем на контроль определяет директор школы. Письма граждан, переправленные в другие организации или учреждения и требующие сообщения результатов их рассмотрения, ставятся на контроль.
8.2. Письма граждан, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль». Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.
8.3. Организация контроля: ход и строки исполнения обращений граждан- фиксируются секретарём в журнале учёта.
8.4. Изменение срока исполнения производится заблаговременно лицом, установившим этот срок, при наличии объективных причин, изложенных в соответственной записке.
Изменение срока указывается на документе, а также вносятся в журнал учёта.
8.5. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением писем граждан осуществляет директор школы.
Контроль завершается только после вынесения решения и принятия, исчерпывающих мер по разрешению обращений. Решение о снятии с контроля обращений принимает директор школы. Письма граждан считаются разрешёнными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны ответы заявителям.