

ПОЛОЖЕНИЕ
Положение о работе с обращениями граждан и организаций
в МБОУ лицей №4 им.профессора Е.А.Котенко
г.Ейска МО Ейский район

1. Общие положения.

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» №59-ФЗ от 02 мая 2006 г, а также рассмотрение обращений граждан регулируют следующие нормативные акты:

- Конституция Российской Федерации; - Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации»;
- Федеральный Закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Указ Президента РФ от 17 апреля 2017 г. N 171 "О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций"
- Устав Школы.

1.2. Организация работы с устными, письменными, электронными обращениями граждан в МБОУ лицей №4 им.профессора Е.А.Котенко г.Ейска МО Ейский район (далее – школа) 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. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей 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 школы. Заявление - обращение в целях реализации прав и

законных интересов граждан. Жалоба - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями или решениями должностных лиц, общественных лиц и общественных объединений школы. 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, имени, отчество, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

2. Организация делопроизводства.

2.1. Ответственность за организацию делопроизводства с устными, письменными, электронными обращениями граждан возлагается на директора школы.

2.2. Принятие решения по рассмотрению с устных, письменных, электронных обращений граждан осуществляется директором школы.

2.3. Непосредственное исполнение поручений с устными, письменными, электронными обращениями граждан осуществляется заместителями директора школы, которые, при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

2.4. Письменные и электронные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в школу, ответственным за ведение делопроизводства в журнале учета.

2.5. Письменное и электронное обращения, поступившее в образовательное учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

2.6. В исключительных случаях директор школы вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

2.7. Ответ на обращение подписывается директором школы. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется специалистом по делопроизводству после того, как письмо подписано.

3. Личный приём граждан.

3.1. Личный прием граждан осуществляется директором школы и его заместителями. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

3.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

3.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим положением.

4. Контроль за исполнением письменных и электронных обращений граждан.

4.1. Порядок постановки писем и электронных обращений на контроль определяется директором школы.

4.2. Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале учета.

4.3. Письменные и электронные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел школы.

4.4. Школа ежемесячно в установленном порядке информирует учредителя школы о проведенной работе с обращениями граждан и организаций.