

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора
ГОУ РК «СКШИ № 6» г. Печоры
от 28.12.2021 № 140-од

Положение о работе с обращениями граждан

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»; ГОСТ р 6.30 – 2003 «Унифицированные системы документации. Требования к оформлению документов».
- 1.2. Положение определяет регламент организации работы с обращениями граждан и их приём в ГОУ РК «СКШИ № 6» г. Печоры (далее – ОО), правила регистрации учёта, контроля их исполнения, порядок отчётности о работе с письмами граждан.
- 1.3. Обращения граждан поступают в ОО в виде предложений, заявлений, жалоб.
- 1.4. Предложение – обращение граждан, направленное на улучшение деятельности школы-интерната. Заявление – обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.
- 1.5. 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-интернат обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением принимаются директором (заведующий канцелярией) в журнале регистрации входящей документации по мере их поступления.
- 2.2. На поступивший документ проставляется в правом нижнем углу первой страницы регистрационный штамп.
- 2.3. В журнале регистрации входящих документов указывается:
 - номер входящего документа, число, месяц, год;
 - номер приходящего документа, число, месяц, год;
 - откуда поступил документ, адрес;
 - краткое содержание;
 - кому предназначен документ (какое структурное подразделение).
- 2.4. Письма, присланные не по адресу, возвращаются на почту нескрываемыми или по возможности направляются адресату.
- 2.5. Если письмо переслано, то в журнале указывается, откуда оно поступило, проставляются:
 - исходящий номер и дата;
 - регистрационный номер;
 - краткое содержание письма;
 - отметка о форме и сроке исполнения.
- 2.6. При повторном обращении граждан документу присваивается очередной регистрационный номер. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истёк

срок рассмотрения или заявитель не удовлетворён данным ему ответом. Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя.

- 2.7. 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.

3. Состав и организация работы совещания при директоре

- 3.1. Директор ОО 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 обязан:
- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, организовать проверки на местах, принять другие меры для объективного разрешения вопроса;
 - принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль за своевременным и правильным их использованием;
 - сообщить заявителям, как правильно в письменной форме о решении, принятых их обращениям, с необходимым обоснованием, в случае необходимости разъяснить порядок обжалования.
- 3.4. Обращение без подписи и указания фамилии, не содержащее данных о месте их жительства, работы или учёбы признаётся анонимной. Анонимные письма, как правило, не рассматриваются. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом совершаемом или совершённом противоправном действии, а также о лице его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствии с его подведомственностью. Если подпись заявителя неразборчива в журнале регистрации входящей документации, делается пометка «роспись неразборчива». Решение об исполнении такого обращения принимается директором ОО.
- 3.5. Письменные обращения рассматриваются в учреждении в течение 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-интерната, но не более, чем на 1 месяц, с сообщением об этом заявителю или другой организации, переславшей в школу-интернат 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-интерната.
- 3.9. Специалист по кадрам регистрирует ответ заявителю в журнале регистрации исходящей документации.

- 3.10. Регистрационный штамп проставляется в верхнем правом углу первой страницы ответа.
- 3.11. В журнале регистрации исходящих документов указывается:
- дата и номер документа;
 - корреспондент;
 - краткое содержание;
 - отметка об исполнении документа.

4. Контролирующие работы с обращениями граждан

- 4.1. Исполнение обращения граждан контролируется с целью устранения недостатков в работе ОО, оказание помощи заявителям в удовлетворении их законных интересов или восстановлении нарушенных прав.
- 4.2. 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 также направляют им аналитические письма.
- 4.3. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, жалобы, заявления.
- 4.4. Организация контроля, обеспечивающего своевременное, правильное и полное рассмотрение писем и исполнение решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам, возлагается на директора школы.

5. Приём граждан

- 5.1. Личный приём граждан в школе-интернате производит директор школы-интерната и уполномоченные им лица в установленное для этого время.
- 5.2. 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 приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 5.3. Письменное обращение, принятое во время личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.
- 5.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ОО, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6. Организация делопроизводства

- 6.1. Делопроизводство по предложениям, обращениям и заявлениям граждан осуществляется специалистом по кадрам.
- 6.2. Предложения, заявления и жалобы граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в папки входящих и исходящих документов.
- 6.3. Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке.
- 6.4. В случае получения повторного предложения, заявления и жалобы или появления дополнительных документов, то они подшиваются к данной группе документов.
- 6.5. При оформлении дел проверяется 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.
- 6.9. 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.

Принято
на общем собрании трудового коллектива
протокол от 28.12.2021 № 2