

Согласовано  
Председатель профкома  
\_\_\_\_\_ Садирова Л.А.  
01.09.2021

Утверждено  
приказом от 01.09.2021 № 258

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **о ведении делопроизводства по рассмотрению обращений граждан, участников образовательного процесса в МБОУ «СОШ № 15»**

#### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией РФ и Законом Российской Федерации №273 «Об образовании», Уставом МБОУ «СШ № 15», Типовым положением о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях (утверждено 30.11.1981 г.).
- 1.2. Делопроизводство по предложениям, заявлениям, обращениям граждан в МБОУ «СШ №15» ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на секретаря учебной части.

#### **II. ЗАДАЧИ ВЕДЕНИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН.**

- 2.1. Обеспечить рассмотрение обращений граждан в соответствии с порядком, определенным Федеральным Законом РФ № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- 2.2. Создать условия для своевременного и эффективного рассмотрения обращений.
- 2.3. Принимать обоснованные решения по существу поставленных в обращении вопросов, осуществлять контроль за исполнением принятых мер.
- 2.4. Периодически знакомить участников образовательного процесса с аналитическими материалами о характере и результатах рассмотрения обращений.

#### **III. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, УЧАСТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА**

- 3.1. Поступающие в МБОУ «СШ № 15» обращения подлежат обязательной регистрации и учету в день их поступления. При регистрации обращений граждан используется журнальная или карточная регистрационная форма. При личном приеме граждан их письменные и устные предложения, заявления и жалобы также подлежат централизованной регистрации в журнале регистрации приема граждан по личным вопросам директора школы.
- 3.2. После проведения анализа содержания поступивших обращений, назначенный ответственный по делопроизводству действует по следующей схеме движения входящей документации (обращений).
- 3.3. На первом листе полученного обращения в правом нижнем углу проставляется штамп, куда записывается дата поступления и регистрационный индекс, состоящий из начальной буквы фамилии автора и порядкового номера поступившего обращения. Повторным предложениям, заявлениям, жалобам граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный индекс, а в соответствующей графе указывается регистрационный индекс первого обращения.
- 3.4. После регистрации документы передаются директору школы. Руководитель знакомится с содержанием обращения и пишет резолюцию.
- 3.5. Обращение с резолюцией передается ответственному за ведение делопроизводства по обращениям граждан, который переносит текст резолюции в регистрационную форму и обращение передается на исполнение.
- 3.6. Обращения рассматриваются в течение месяца со дня поступления. Обращения, не требующие дополнительного изучения, рассматриваются в течение 15 дней. Окончанием срока рассмотрения считается дата направления письменного или устного ответа заявителю с изложением решения по обращению.

- 3.7. Проект ответа на обращение готовит исполнитель на своем рабочем месте. При необходимости посылаются письменные запросы в другие организации. Запросы составляются в 3 экземплярах: один - направляется по назначению, другой - автору обращения, третий - остается в деле. Запросы делает ответственный за делопроизводство по обращениям граждан.
- 3.8. Ответы на обращения граждан дают директор школы или его заместители (исполнители) в письменной или устной форме. При устном ответе делается соответствующая запись в регистрационной карточке или журнале делопроизводителем.
- 3.9. Индекс ответа состоит из регистрационного индекса и номера дела по номенклатуре, в которые подшивается материал по данному вопросу.
- 3.10. Контроль за своевременным разрешением обращений граждан возлагается на ответственного за ведение делопроизводства по обращениям граждан.
- 3.11. Предложения, заявления и жалобы граждан, на которые даются промежуточные ответы с контроля не снимаются. Контроль завершается после вынесения окончательного решения.
- 3.12. Предложения, заявления и жалобы граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан оформляются в отдельное дело.
- 3.13. Каждое обращение и все документы к нему составляют в деле самостоятельную группу.
- 3.14. Форма Р-К карточки - стандартная.
- 3.15. Устанавливается 5-летний срок хранения обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением.
- 3.16. Члены администрации школы, назначенный ответственный по делопроизводству, должны систематически анализировать и обобщать предложения, обращения, заявления и жалобы граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, а также совершенствования работы МБОУ «СШ № 15».
- 3.17. Материал для анализа и обобщения готовят члены администрации школы и оформляют их в виде аналитических справок, которые представляются директору школы ежегодно до 15 января. Аналитические справки текущего характера составляются 1 раз в полугодие.