**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 2006г.

**1.2.**   Организация работы с письменными и устными обращениями граждан 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 образовательных учреждений, комитета образования и т.д.

**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 государственных органов,   должностных  лиц, общественных лиц и общественных организаций.

**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 с**читаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

**2.  Организация делопроизводства**

**2.1**     Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по   письмам   и   устным   обращениям   граждан   возлагается   на директора школы.

**2.2.**Принятие решения по рассмотрению писем  и устных обращений граждан осуществляется директором общеобразовательного учреждения.

**2.3.**Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется   заместителями директора школы и классными руководителями, которые, при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

**2.4.**   Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в школу  делопроизводителем, ответственным за ведение делопроизводства  в журнале учета.

**2.5.** Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции директора школы передаются на исполнение специалисту

**2.6.**  Письменное обращение, содержащей вопросы, не входящие в компетенцию директора школы направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

**2.7.**   Заместители директора и другие специалисты образовательного учреждения по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

**2.8.**Письменное обращение, поступившее в образовательное учреждение,  рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

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

**2.10.**   0твет 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 обращений граждан.**

**4.1.**   Порядок постановки писем на контроль определяется директором школы.

**4.2.**Письма, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» в регистрационно-контрольных карточках.

**4.3.**Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале учета  делопроизводителем.

**4.4.**Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

**4.5.**Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении,  подписанный членами экспертной комиссии и утверждается директором школы.

Срок действия положения не ограничен. При изменении законодательства, в акт вносятся изменения в установленном порядке.