

ПРИНЯТО
На заседании педагогического
совета МБОУ «СОШ №2» ИГОСК
(протокол от 09.01.2018 г. № 3)



УТВЕРЖДАЮ
Директор МБОУ «СОШ №2» ИГОСК
Н. А. Антоненко
приказ от 09.01.2018 г. № 11

РЕГЛАМЕНТ «ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА ГРАЖДАН И РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН»

1. Общие положения

1.1 Регламент МБОУ «СОШ №2» ИГОСК (далее Регламент) по исполнению функций «Организация приема граждан и рассмотрение обращений граждан» (далее – функция) разработан в целях повышения качества организации работы с письменными и устными обращениями граждан и определяет сроки и последовательность действий при организации работы с обращениями граждан в школе.

1.2. Исполнение функции осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Административные процедуры

2.1. *Описание последовательности действий при осуществлении функции:*

2.1.1. Исполнение функции включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация поступивших письменных обращений;
- направление письменных обращений на рассмотрение;
- подготовка ответов на обращение граждан;
- организация личного приема граждан;
- контроль исполнения обращений граждан;
- предоставление справочной информации в ходе рассмотрения обращения.

2.1.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан. Основанием для начала исполнения функции является письменное или устное обращение гражданина в школу или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других органов для рассмотрения по поручению. Прием обращений граждан осуществляется следующими способами:

- через почтовое отделение;

С использованием факсимильной связи;

- непосредственно от гражданина;
- с использованием телеграфной связи;
- с использованием электронной почты.

При поступлении заявления в школу:

- проверяется правильность адреса и целостность упаковки корреспонденции;
- возвращается на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагается конверт.

При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе ставится на копии обращения (при условии наличия копии у заявителя) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления.

2.1.3. Регистрация поступивших письменных обращений.

Поступившие письменные обращения регистрируются в течение трех дней с момента поступления в школу в книге регистрации обращений, заявлений, и жалоб граждан, в которой:

- обращению присваивается регистрационный номер;
- указываются фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя (в именительном падеже) и его почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения (при наличии). Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый заявитель или заявитель, в адрес которого просят направить ответ;
- указывается краткое содержание обращения, ответственный исполнитель, пишется резолюция; обращение прочитывается, определяется его тематика, выявляются поставленные заявителем вопросы. Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, ответ на обращение не дается. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, школа вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается. Об этом сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.1.4. Направление письменных обращений на рассмотрение.

После регистрации директор школы направляет обращение на рассмотрение заместителям директора по учебно-воспитательной работе, воспитательной работе или административно-хозяйственной работе, согласно их должностным обязанностям, в день регистрации или на следующий день.

Заместители директора обращаются к соисполнителям рассматриваемого обращения (учителям, психологу, социальному педагогу и т.д.), которые дают ответственному за рассмотрение обращения (не позднее окончания половины срока, установленного для рассмотрения обращения), свои предложения и разъяснения в соответствии с их должностными обязанностями.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию школы, в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в учреждение или должностному лицу, решение или действия (бездействия) которых обжалуются.

2.1.5. Подготовка ответов на обращения граждан. При подготовке ответов на письменные обращения граждан ответственный за рассмотрение обращения гражданина рассматривает его в соответствии с резолюцией директора.

Директор, заместители директора, ответственные за рассмотрение обращения, изучают обращение гражданина и материалы к обращению гражданина, в том числе в целях установления обоснованности доводов автора обращения и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, и при необходимости подготавливают письмо или делают запрос по телефону в соответствующие органы и организации в целях получения в установленный срок дополнительной информации по существу вопросов, изложенных в обращении гражданина, или получения объяснений руководителя. Ответ на обращение подготавливается и направляется заявителю в срок до 30 дней со дня регистрации обращения или в меньший срок, указанный в резолюции. В случаях если для рассмотрения обращения требуются дополнительное изучение и проверка (истребование дополнительных материалов либо принятие иных мер), срок рассмотрения обращения может быть продлен директором не более чем на 30 дней. В случае продления срока рассмотрения обращения в адрес гражданина направляется уведомление о продлении срока рассмотрения обращения. Заместитель директора, ответственный за рассмотрение обращения, подготавливает проект ответа гражданину и направляет его на подпись руководителю.

Обращение гражданина считается рассмотренным, если дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов.

При рассмотрении обращения граждан с выездом на место в присутствии заявителя, заявитель письменно подтверждает, что получил ответы на поставленные вопросы, обращение снимается с контроля.

Ответ гражданину за подписью директора регистрируется. После регистрации ответа осуществляется его отправка. Отправление ответов без регистрации не допускается.

В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, школа вправе подготовить предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в школу.

В случае принятия решения о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу в адрес гражданина направляется уведомление о прекращении с ним переписки по данному вопросу. Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается школой в установленном порядке. Результатом рассмотрения письменных обращений граждан в школе является разрешение поставленных в этих письменных обращениях вопросов и подготовка ответов заявителям либо подготовка сопроводительных писем о направлении письменных обращений по принадлежности и уведомлений заявителей.

2.1.6. Организация личного приема граждан. Приём граждан по личным вопросам проводится в любое время, в соответствии с графиком работы директора.

Личный прием проводится директором без предварительной записи. В случае отсутствия руководителя в часы приема, прием граждан осуществляют его заместители. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Правом на первоочередной личный прием обладают ветераны Великой Отечественной войны; ветераны боевых действий; инвалиды первой группы и их опекуны; родители, опекуны и попечители детей-инвалидов; беременные женщины; родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. 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 приема. В остальных случаях дается письменный ответ. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению как обычное письменное обращение. По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, или разъясняет: где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию школы, гражданину разъясняется, куда ему следует обратиться. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Помимо приема граждан администрация школы оказывает гражданам консультативную помощь.

2.1.7. Контроль исполнения обращений граждан. После регистрации ответа на обращение гражданина, подписанного директором школы, проверяется полнота представленных материалов и принимает решение о снятии обращения гражданина с контроля.

В школе формируется дело по обращению гражданина. В дело собираются оригинал обращения, затем все материалы, отражающие процесс рассмотрения обращения гражданина в хронологической последовательности, и экземпляр зарегистрированного ответа на обращение гражданина.

Архивное хранение документов (дел) по письменным обращениям граждан осуществляется в школе в соответствии с номенклатурой дел.

Директор и заместители несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка исполнения функции, определенных настоящим Регламентом, решения, действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе исполнения функции. Персональная ответственность закреплена в их должностных обязанностях.

2.1.8. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения. С момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну. Справки предоставляются при личном обращении гражданина или посредством телефонной связи. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении письменного обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;
- об отказе в рассмотрении письменного обращения;
- о продлении срока рассмотрения письменного обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

При получении запроса посредством телефонной связи сотрудник:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;
- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;
- к назначенному сроку подготавливается ответ.

2.2. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений школы, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения функции, в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.