


Утверждено
Директор МБОУ «СОШ № 22»
Михеева Н.В.
Приказ № 107 от « 11 » 08 20 16 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о работе с обращениями граждан и организации личного приема
в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении
"Средняя общеобразовательная школа 22"
г. Северодвинска Архангельской области

1. Общие положения

1.1. Положение разработано в целях повышения качества работы с письменными и устными обращениями граждан, а также организации личного приема граждан должностными лицами МБОУ "СОШ №22". Положение определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства, связанного с организацией их рассмотрения. Положение не распространяется на правоотношения, в отношении которых законодательством Российской Федерации установлен специальный порядок рассмотрения.

1.2. Работа с обращениями граждан, организация личного приема граждан осуществляется в соответствии с Конституцией РФ, Федеральными законами от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Кодексом РФ об административных правонарушениях, законом Архангельской области от 15.03.2012 № 436-29-ОЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Архангельской области», другими действующими законами РФ и настоящим Положением. Рассмотрение обращений граждан осуществляется директором школы (лицом его заменяющим), заместителями директора школы.

1.3. Почтовый адрес для направления письменных обращений граждан в МБОУ "СОШ №22": ул. Карла Маркса, д.33, г. Северодвинск, Архангельская обл., 164512.

2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1. Прием обращений граждан поступивших через почтовое отделение, с использованием факсимильной связи, электронной почты осуществляется документоведом школы.

2.2. Документовед проверяет правильность адресации и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту ошибочно поступившие (не по адресу) письма, не вскрывая их. При вскрытии конверта, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), прикрепляет конверт к тексту обращения (только в случае, когда только по ним можно установить отправителя и его адрес или когда дата почтового штемпеля служит подтверждением времени отправления и получения обращения). Конверты с пометкой "лично" не вскрываются и передаются адресату.

2.3. В случае получения конверта, нестандартного по весу, размеру, форме, имеющего неровности по бокам, заклеенного липкой лентой, имеющего странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), документовед сообщает об этом директору школы, не вскрывая конверта. Директор школы в случае сообщения о поступлении опасного пакета, обязан незамедлительно принять меры для помещения пакета в любое изолированное помещение (при условии минимальной транспортировки) и сообщить о случившемся в правоохранительные органы.

2.4. Прием письменных обращений на имя директора школы, поступивших непосредственно от гражданина или его законного представителя, запись на личный прием к директору школы осуществляет документовед школы в соответствии со своим режимом рабочего времени,

утвержденного директором школы. Контактный телефон 8(8184)53-35-71. При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина (или его законного представителя), по его просьбе, при предъявлении документа удостоверяющего личность гражданина, на копии письменного обращения проставляются дата и Ф.И.О. принявшего обращение, и телефон для справок.

2.5. Поступившие и зарегистрированные обращения граждан передаются на рассмотрение директору школы.

3. Порядок регистрации письменных обращений граждан

3.1. Обращения граждан должны быть оформлены надлежащим образом и подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления. В случае поступления обращений во второй половине дня предшествующего праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными выходными днями. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в материалах по рассмотрению обращения, если в письме не содержится просьба об их возврате. Регистрация письменных обращений производится путем присвоения порядкового номера на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения. В случае если место, предназначенное для регистрации, занято текстом, отметка может быть проставлена в ином месте, обеспечивающем её прочтение. Не подлежат рассмотрению обращения в случаях, предусмотренных статьёй 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации". В случае необходимости в подтверждение своих доводов, гражданин прилагает к письменному обращению оригиналы документов либо их копии. Обращение, оформленное надлежащим образом и поступившее по электронной почте либо факсимильной связи, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы, или их копии, в письменной форме.

3.2. Регистрация обращений в форме заявлений, предложений, жалоб производится в журнале регистрации письменных обращений граждан, форма которого утверждена приказом по школе.

3.3. При регистрации, поступившие обращения проверяются на повторность. Повторным обращениям при их поступлении присваивается регистрационный индекс первого обращения с добавлением порядкового номера, проставленного через дробь (N 32/1, N32/2). Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя по разным вопросам.

4. Рассмотрение обращений граждан

4.1. Директор школы, рассмотрев поступившее обращение, накладывает резолюцию, в которой определяет ответственного исполнителя (при необходимости - соисполнителей) излагает содержание поручения, устанавливает сроки исполнения, если это необходимо, подписывает резолюцию и проставляет дату ее наложения. Запрещается поручать рассмотрение жалобы должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

4.2. При наличии нескольких исполнителей, ответственным за подготовку ответа на обращение считается исполнитель, названный в резолюции первым. Ответственный исполнитель обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения. Соисполнители не позднее, чем за семь дней до истечения срока подготовки ответа на обращение гражданина, направляют ответственному исполнителю информацию по поставленному в обращении вопросу. Соисполнители несут солидарную ответственность за качественную и своевременную подготовку ответа на обращение гражданина. Ответственный исполнитель вправе созывать соисполнителей, координировать их работу. По итогам рассмотрения и обобщения полученных материалов, ответственный исполнитель, обеспечивает подготовку

письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов. Ответственный исполнитель несет ответственность за ненадлежащее оформление письменного ответа.

4.3. Письменное обращение, поступившее в МБОУ "СОШ № 22", рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. Ответственный исполнитель обязан рассмотреть обращение в срок, не превышающий 30 дней со дня его регистрации, если в резолюции должностного лица не предусмотрен более короткий срок. Директор школы вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений граждан. В установленный срок входит время на визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовку текста ответа, согласование, подписание и направление ответа гражданину. Если на обращение дается промежуточный ответ, в нем указывается срок подготовки окончательного ответа.

Возможно однократное продление срока рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, с уведомлением в обязательном порядке гражданина, направившего обращение. Ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения и представляет ее директору школы, по поручению которого рассматривается обращение, не позднее, чем за 3 дня до окончания срока, указанного в резолюции. На основании служебной записки директор школы принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения.

4.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию школы, направляется в течение семи дней с момента регистрации в соответствующий орган с уведомлением гражданина, направившего обращение о переадресации, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

4.5. Ответ на письменное обращение гражданина не дается в случаях, определенных статьей 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ в действующей редакции «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.6. В случае выявления при рассмотрении обращений нарушений прав, свобод и законных интересов граждан должностные лица МБОУ "СОШ № 22" в пределах своей компетенции принимают меры по устранению причин данных нарушений.

4.7. Требования к подготовке, составлению, оформлению и подписанию ответов на обращения граждан, поступивших в МБОУ "СОШ № 22":

4.7.1. Ответ на обращение гражданина, подписывает директор школы, либо лицо его заменяющее, при этом ответ оформляется на бланке школы с указанием всех необходимых реквизитов писем. В ответе обязательна ссылка на номер поступившего обращения гражданина, а также номер и дату отправки ответа. Данный реквизит указывается в отведенном для этого месте и в тексте письма повторно не упоминается.

4.7.2. Тексты писем-ответов должны быть четкими, последовательными и исчерпывающими, содержать ответы по существу поставленных в обращении вопросов. Формальные ответы не допускаются.

4.7.3. В случае, если факты, изложенные в обращении, не получили подтверждения, необходимо в ответе обоснованно изложить мотивы отказа, со ссылками на нормы действующего законодательства.

4.7.4. Сокращения (аббревиатуры) в тексте не допускаются. Наименование организаций должно соответствовать наименованию, закрепленному в учредительных документах.

4.7.5. Если в ответе есть ссылка на законодательные и иные правовые акты, то в тексте указываются их реквизиты: дата принятия, регистрационный номер и наименование.

4.8. Ответ на коллективное обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если не указан гражданин, в адрес которого заявители просят направить ответ, с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения всех граждан, подписавших обращение.

4.9. Обращение считается исполненным, если все поставленные в нем вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и автору даны исчерпывающие ответы. Обращение снимается с контроля:

если вопрос решен положительно;

если дан обоснованный отказ по существу обращения;

если заявителю даны разъяснения по существу вопросов обращения.

Все материалы, связанные с рассмотрением обращения в полном объеме возвращаются документоведу школы для формирования дела. На ответственного исполнителя налагается дисциплинарное взыскание в случае утраты документов, связанных с рассмотрением обращений.

5. Организация личного приема граждан

5.1. Личный прием граждан в МБОУ "СОШ № 22" проводит директор школы (либо лицо его заменяющее) по предварительной записи в рамках утвержденного графика. Информация о личном приеме граждан размещена на официальном сайте школы, по телефону 8(8184)533571, непосредственно на дверях кабинета приемной директора.

5.2. В случае необходимости переноса приема на другой день, или изменения времени приема по инициативе лица, ведущего прием, об этом заблаговременно уведомляются лица, предварительно записавшиеся на прием.

5.3. К участию в проведении личного приема граждан могут быть привлечены иные работники МБОУ "СОШ № 22" для оптимального и оперативного решения поставленных вопросов.

5.4. Прием граждан осуществляется в порядке предварительной записи. Правом на первоочередной прием обладают лица, определенные действующим законодательством РФ.

5.5. 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 на устное обращение, изложенное в ходе личного приема, дается письменный ответ.

5.6. Директор школы при проведении личного приема граждан в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений: - удовлетворить просьбу, сообщить гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;

- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

- разъяснить, что поставленные вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, а также причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе личного приема, порядок и сроки ее рассмотрения.

5.7. По окончании личного приема директор школы доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению. Поручение исполняется не позднее 30 дней от даты личного приема, если не указан сокращенный срок его исполнения.

5.8. Если разрешение вопроса, с которым обратился гражданин, не входит в компетенцию школы, то директор школы разъясняет, в какой орган или к какому должностному лицу следует обратиться гражданину.

5.9. Запись гражданина на личный прием не производится, если вопрос, с которым он планирует обратиться, уже ставился им в письменных, электронных, устных обращениях и ему было отказано в рассмотрении данного обращения, либо переписка по данному вопросу ранее была в установленном порядке прекращена.

5.10. Если в ходе личного приема выясняется, что гражданину ранее уже был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, как устно, так и в письменной форме, лицо ведущее личный прием, отказывает гражданину в рассмотрении его обращения, о чём делается соответствующая запись в карточке личного приема.

5.11. Обращения граждан считаются исполненными и снимаются с контроля при выполнении следующих условий: фактического исполнения поручений, данных по обращению, подтверждения исполнения прилагаемыми документами, сообщения о результатах рассмотрения заинтересованным лицам.

6. Рассылка корреспонденции по обращениям граждан

6.1. Отправляемая корреспонденция по обращениям граждан передается почтовой или электронной связью.

6.2. Подписанные директором школы, письма регистрируются и отправляются по назначению не позднее следующего рабочего дня.

Отправляемые документы должны быть полностью оформленными, зарегистрированными, с указанием почтового адреса и (или) электронного адреса. При этом проверяется правильность оформления и адресования писем, наличие подписей, виз, приложений, количество экземпляров отправляемых документов.

Один экземпляр зарегистрированного отправляемого ответа на обращение, а также переписка, связанная с его рассмотрением, остается у документоведа школы.

6.3. Обработка документов для отправки почтовой связью осуществляется в соответствии с Правилами оказания услуг почтовой связи.

7. Формирование и хранение дел

7.1. Формирование и хранение дел производится в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

7.2. Обращения граждан располагаются в делах в хронологическом порядке. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, составляют в деле самостоятельную группу.

7.3. При формировании дел проверяется правильность направления обращений в дело, их полнота (комплектность).

7.4. Дела, сформированные по письменным и электронным обращениям граждан, и карточки личных приемов граждан хранятся 5 лет.

7.5. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

7.6. Сторонним организациям дела выдаются на основании их письменных запросов с разрешения директора школы на срок не более одного месяца. Выдача дел оформляется актом.

7.7. По устной или письменной просьбе гражданина ему могут быть выданы копии письменных ответов, поступивших в школу из государственных органов, органов местного самоуправления в связи с его предыдущим письменным обращением, а также копия письменного ответа о результатах рассмотрения его обращения в школе. Выдача гражданину копии истребуемого им письменного ответа осуществляется документоведом школы по предъявлению документа, удостоверяющего личность заявителя.