

ПРИНЯТО
На заседании педсовета
Протокол от 02.10.2023 № 4

УТВЕРЖДАЮ

Директор МБОУ

СОШ № 1 имени А.Ваганова

/Г.С. Михайлова

(Подпись)

(Ф.И.О.)

Приказ от 02.10.2023 г. № 556

ПОРЯДОК
работы с обращениями граждан
в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении
«Средняя общеобразовательная школа № 1 имени Аркадия Ваганова»
(в новой редакции)

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 1 имени Аркадия Ваганова» (далее – Учреждение) осуществляет работу с предложениями, заявлениями и жалобами (далее – обращения) в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (ред. от 27.12.2018) (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), Инструкцией по делопроизводству в МБОУ СОШ № 1 имени А.Ваганова и настоящим Порядком.

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок устанавливает правила ведения делопроизводства по обращениям граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также организацию личного приема граждан руководителем Учреждения.

1.2. Обращения, изложенные в письменной форме, должны содержать наименование Учреждения или должностного лица, фамилию, имя, отчество обратившегося, адрес, по которому должен быть направлен ответ, суть обращения, дату и личную подпись.

1.3. Обращение остается без рассмотрения, переписка с гражданином может быть прекращена в соответствии со ст. 11 Федерального закона №59-ФЗ.

1.4. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение тем органам и должностным лицам, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

1.5. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на назначенных должностных лиц.

2. Поступление, регистрация и направление.

2.1. Обращения в письменной форме или в форме электронного документа, поступившие в Учреждение, в том числе адресованные руководителю

Учреждения, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента получения.

Конверт, в котором поступило обращение, прикладывается к тексту обращения.

При направлении и рассмотрении письменного обращения гражданин имеет право:

- 1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 2) 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 федеральным законом тайну;
- 3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении запросов, за исключением случаев, предусмотренных подпунктом 2 п. 3.3 Порядка.
- 4) обращаться с жалобой на принятое к обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательство Российской Федерации;
- 5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.2. Регистрационный индекс на обращении граждан проставляется в нижнем поле первого листа справа. Он состоит порядкового номера поступившего обращения. Регистрационный индекс может быть дополнен другими обозначениями, обеспечивающими систематизацию, поиск, анализ и сохранность предложений, заявлений и жалоб граждан.

2.3. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается регистрационный индекс первого обращения с добавлением порядкового номера, проставляемого через дробь. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением.

Обращения одного и того же автора и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения первого поступившего обращения, считаются дубликатами и подлежат приобщению к производству по рассматриваемому обращению.

2.4. Поступившее обращение докладывается директору Учреждения, а затем согласно резолюции направляется на исполнение.

2.5. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Учреждения, направляется в соответствующий орган или должностному лицу в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ.

2.6. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется соответствующим должностным лицам. Ответственным за исполнение считается должностное лицо, указанное первым.

2.7. Администрация Учреждения при направлении письменного обращения на рассмотрение иному должностному лицу может, в случае необходимости, запрашивать документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

2.8. Обращения граждан, поступившие в форме электронного документа, подлежат регистрации и направлению на рассмотрение аналогично письменным обращениям. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, почтовый адрес, либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должен быть отправлен ответ, уведомление о переадресации обращения. 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.

2.9. При направлении и рассмотрении письменного обращения гражданин имеет право истребовать, в том числе, в электронной форме, на стадии рассмотрения письменного обращения документы и материалы либо их копии, прилагаемые к письменному обращению.

3. Рассмотрение обращения

3.1. Рассмотрение обращений, поступивших в Учреждение, осуществляется в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ.

3.2. В случае необходимости должностное лицо, рассматривающее обращение, может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

3.3. Должностное лицо, рассматривающее обращение гражданина:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) в случае, если решение поставленных в письменном обращении относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления.

3) запрашивает, в том числе, в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения, документы и материалы у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

4) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

5) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.4. Должностное лицо, по направленному в установленном порядке запросу Учреждения или его должностного лица, рассматривающее обращение, обязано в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.5. Ответ на обращение, в том числе поступившее из вышестоящих органов, подписывается директором Учреждения или его заместителями.

3.6. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Учреждение в письменной форме.

3.7. При направлении гражданам ответов на письменные обращения им в обязательном порядке должны быть возвращены приложенные к обращению документы, если требование о возврате таких документов было заявлено гражданином. Учреждение вправе оставить в своем распоряжении копии возвращенных документов и материалов.

4. Контроль и сроки рассмотрения обращения

4.1. Контроль за своевременным и правильным рассмотрением вопросов, поставленных в обращениях граждан, возлагается на руководителя Учреждения.

4.2. Обращения граждан, поступившие из вышестоящих органов в адрес руководителя Учреждения, в обязательном порядке, ставятся на контроль в приемной.

Приемная осуществляет контроль за сроками рассмотрения обращений граждан в зависимости от резолюции руководителя и вопроса поставленного в обращении.

Информация о нарушении сроков рассмотрения обращений граждан направляется курирующим заместителям, директору Учреждения.

4.3. Обращение граждан, на которое дается промежуточный ответ, с контроля не снимается. Контроль завершается только после окончательного решения, регистрации и направления ответа на обращение гражданину.

4.4. Обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в сроки, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ.

4.5. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного пунктом 3.4. настоящего Порядка, директор Учреждения или его заместители вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней. Исполнитель обязан до истечения срока рассмотрения обращения уведомить гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения с указанием причины продления.

5. Личный прием граждан

5.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится директором, его заместителями. Информация о порядке личного приема граждан (место приема, условия приема, номер контактного телефона, факса) доводится до сведения граждан путем размещения на информационных стендах в помещениях, занимаемых лицами Учреждение, иных отведенных для этой цели местах и (или) в информационных системах общего пользования.

5.2. Директор Учреждения и его заместители осуществляют прием по предварительной записи. Запись на прием осуществляется работниками в приемных при предъявлении документа, удостоверяющего личность гражданина, или посредством телефонной связи по номеру телефона приемной.

Правом на первоочередной личный прием обладают:

- 1) лица, имеющие такое право в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Мурманской области;
- 2) Герои Советского Союза и Российской Федерации, Герои Социалистического Труда;
- 3) инвалиды и участники Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий, отнесенные к таковым в соответствии с Федеральным законом "О ветеранах";

- 4) лица, удостоенные звания "Почетный гражданин города Мончегорска";
- 5) члены семей: погибших (умерших) инвалидов и участников Великой Отечественной войны, ветеранов боевых действий; военнослужащих, погибших при исполнении обязанностей военной службы;
- 6) инвалиды I группы, дети-инвалиды и лица, их сопровождающие;
- 7) лица старше 70 лет.

5.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. По окончании приема информация с карточки личного приема гражданина заносится в базу данных с регистрацией письменного обращения. 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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, в соответствии с настоящим Порядком.

5.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.5. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6. Ответственность и контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

6.1. За состояние делопроизводства по обращениям граждан, поступивших в Учреждение, дисциплинарную ответственность несет приемная, которая ежеквартально анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному их рассмотрению.

6.2. Руководитель Учреждения осуществляет контроль и несет дисциплинарную ответственность за соблюдением сроков и порядка рассмотрения обращений граждан, поступивших или направленных на рассмотрение в соответствующие подразделения.

6.3. Руководитель или по его поручению другие должностные лица Учреждения должны ежеквартально до 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом, представлять в приемную справки по результатам личного приема граждан для обобщения и доклада директору Учреждения.