

Российская Федерация
Министерство образования
Российской Федерации
Муниципальное бюджетное
образовательное
учреждение
Сухореченская основная
образовательная школа
Илекского района
Оренбургской области
461353 Оренбургская обл,
С.Сухоречка, ул. Молодежная, 41
Тел: «8-3537» 25-3-21

Выписка из приказа № 47
от 20 мая 2017 года по
МБОУ Сухореченской основной
образовательной школе

Об утверждении Порядка рассмотрения обращения граждан.

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в муниципальном бюджетном образовательном учреждении Сухореченская основная образовательная школа Илекского района Оренбургской области согласно приложению к настоящему приказу.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.
3. Приказ вступает в силу со дня его подписания.

Директор школы  Ю.П.Ялова



Порядок рассмотрения обращений граждан в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении Сухореченская основная общеобразовательная школа Илекского района Оренбургской области

I. Общие положения

1. Порядок рассмотрения обращений граждан в отделе образования (далее - порядок) устанавливает основные требования к организации работы МБОУ Сухореченская ООШ с обращениями граждан в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

2. Поступившие обращения граждан рассматриваются директором МБОУ Сухореченская ООШ.

3. Ответственный за ведение делопроизводства обеспечивает своевременную регистрацию устных и письменных обращений граждан, адресованных директору, осуществляет информационно-аналитическую работу по количеству и характеру вопросов, содержащихся в обращениях граждан.

4. Объективное, всестороннее рассмотрение обращений граждан и своевременное принятие мер по ним является обязанностью директора, который несет персональную ответственность за организацию данной работы.

5. Все сотрудники, работающие с обращениями граждан, несут личную ответственность за сохранность документов, связанных с рассмотрением письменных и устных обращений граждан.

Сведения, содержащиеся в письмах, могут использоваться только в служебных целях.

6. При утрате исполнителем письменных обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением, назначается служебное разбирательство. Лица, по результатам разбирательства, признанные виновными в утрате письменных обращений граждан и документов, привлекаются к дисциплинарной ответственности.

7. Уходя в отпуск, исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения граждан и документы временно замещающему его работнику.

В связи с переводом на другую работу или освобождением от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения граждан и документы работнику, ответственному за делопроизводство.

8. Ответственный за ведение делопроизводства ведет учет и осуществляет контроль за своевременностью составления и отправки ответов на поступившие и рассмотренные обращения граждан.

II. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

9. Поступившие по почте в МБОУ Сухореченская ООШ письменные обращения граждан (в том числе телеграммы и обращения с личного приема граждан) и документы, связанные с их рассмотрением, проходят первичную обработку, регистрируются и передаются директору на рассмотрение.

10. Прием письменных обращений непосредственно от граждан осуществляется ответственным за делопроизводство в школе. Не принимаются документы, на которых отсутствуют фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, подпись гражданина и дата.

По просьбе гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема, количества принятых листов и сообщается номер телефона для справок. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

11. Обращения и ответы о результатах их рассмотрения, поступившие по факсу, принимаются ответственным за делопроизводство отдела образования для дальнейшей регистрации в журнале регистрации и контроля обращений граждан.

12. Обращения граждан, поступившие по электронной почте, принимаются ответственным за прием электронной почты и передаются для регистрации в журнале ответственному за делопроизводство отдела образования.

III. Порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан.

13. Обращения в письменной форме или в форме электронного документа, поступившие на имя должностных лиц, регистрируются ответственным за делопроизводство школы.

14. Ответственный за делопроизводство:

своевременно изучает их содержание и составляет аннотации;

производит регистрацию в журнале и в регистрационно-контрольной карточке с указанием:

- фамилии и инициалов заявителя;
- адреса заявителя;
- даты поступления;
- адресата;
- вида обращения (письмо, телеграмма, электронная почта, факс);
- краткого содержания обращения;
- фамилии должностного лица, в компетенции которого находится рассмотрение вопроса заявителя согласно распределению обязанностей;

Каждому обращению присваивается регистрационный номер, который состоит из порядкового номера обращения. Запись с регистрационным номером и датой проставляется в нижнем правом углу первого листа обращения.

15. Регистрационно-контрольная карточка и письменное обращение с приложениями направляются для наложения резолюции директору школы.

16. Директор школы в течение трех рабочих дней по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами, дает необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место.

17. Документы с резолюцией директора школы возвращаются ответственному школы за делопроизводство.

18. Ответственный за делопроизводство направляет материалы исполнителю.

19. Дата ответа и результат рассмотрения заносятся в регистрационно-контрольную карточку.

20. Отметка о снятии с контроля ставится после принятия директором школы решения о приобщении обращения в дело.

21. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией. В регистрационно-контрольной карточке делается отметка "Анонимное".

22. Письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу директору школы, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

Директор школы вправе обратиться в правоохранительные органы для защиты чести и достоинства, привлечения гражданина к уголовной или административной ответственности.

23. При невозможности прочтения письменного обращения ответ не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

24. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор вправе принять решение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении письменно уведомляется гражданин, направивший обращение.

25. В случае, если вопрос, поставленный заявителем, в соответствии с действующим законодательством относится к вопросам местного значения, обращение направляется на рассмотрение в образовательную организацию.

26. Письма с просьбами о личном приеме директором школы рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о графике приема граждан, а заявления оформляются "В дело" как исполненные.

27. Письменные обращения с вопросами, решение которых не входит в компетенцию школы в течение семи дней со дня регистрации пересылаются по принадлежности в орган, компетентный их решать, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения,

28. В случае, если поручение директором школы дается нескольким исполнителям, то работа по сбору информации и подготовке окончательного ответа возлагается на лицо, указанное в резолюции первым. Все необходимые материалы представляются исполнителю, который указан в резолюции первым, не позднее семи дней до истечения срока исполнения.

IV. Требования к оформлению ответа

29. Ответы об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан, а также ответы на обращения граждан подписываются директором школы.

30. Содержание ответа должно быть кратким и исчерпывающим. При подтверждении фактов, изложенных в письменном обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по данному обращению.

31. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

32. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы. В левом нижнем углу указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

33. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

34. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник и все материалы подшиваются в дело у исполнителя.

35. Ответ на обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении. Ответ на обращение гражданина направляется с электронного адреса МБОУ Сухореченская ООШ.

36. На регистрационно-контрольной карточке указывается результат рассмотрения "Удовлетворено", "Разъяснено", "Отказано" и дата поступления ответа.

V. Организация работы по приему граждан

37. Организацию личного приема граждан директором школы осуществляет ответственный за делопроизводство.

38. Директор школы в соответствии с установленным графиком еженедельно проводит прием граждан по личным вопросам (кроме выходных и праздничных дней).

39. Сотрудник отдела по работе с обращениями граждан устно консультирует заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса.

40. Ответственный за делопроизводство осуществляет запись граждан на личный прием к директору школы.

Обращение проверяется на повторность.

Подобранные материалы представляются директору школы, ведущему личный прием.

На каждого гражданина, записавшегося на личный прием, оформляется регистрационно-контрольная карточка с пометкой "Контроль".

Ответственный за делопроизводство поручает исполнителям подготовку предварительной информации по вопросам граждан, записавшихся на прием.

41. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

42. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. По просьбе заявителя, оставившего свое обращение, ему выдается расписка с указанием

даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается номер телефона для справок по обращениям. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

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

По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению или разъясняет, в чьей компетенции находится рассмотрение его вопроса.

Карточки учета приема посетителей с резолюцией руководителя, проводившего прием, и относящиеся к ним материалы находятся у ответственного за делопроизводство.

44. Контроль за своевременным исполнением поручений должностных лиц по приему граждан осуществляет ответственный за делопроизводство.

45. Материалы личного приема хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

VI. Сроки рассмотрения обращений граждан

46. Все поступающие на имя директора школы обращения регистрируются в течение двух рабочих дней с момента поступления обращения.

47. Обращения граждан, содержащие вопросы, решение которых входит в компетенцию МБОУ Сухореченская ООШ Илекского района Оренбургской области, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

48. Срок рассмотрения обращений с сопроводительным письмом (из Правительства Оренбургской области; от министерств Оренбургской области; из Администрации Президента Российской Федерации; Аппарата Правительства Российской Федерации; министерств Российской Федерации; редакций газет и журналов; от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Оренбургской области; руководителей общественных приемных Губернатора Оренбургской области и других), устанавливается 15 дней.

49. В целях ускорения работы с обращениями граждан, требующими неотложного исполнения, могут использоваться пометки "Срочно" и "Весьма срочно".

VII. Контроль за рассмотрением обращений граждан

50. На письменном обращении, взятом на контроль директором, проставляется отметка "Контроль".

51. В исключительных случаях исполнитель обращается с мотивированной просьбой о продлении срока рассмотрения обращения на имя директора школы, подписавшего поручение.

Продление сроков производится по служебной записке ответственного исполнителя директору школы, давшему поручение. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю.

52. Директор школы анализирует ответы на контрольные письма, обращая особое внимание на качество и полноту решения поставленных в обращениях граждан вопросов, и принимает решение о снятии документа с контроля или продлении срока контроля.

53. Письменные обращения, копии документов, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

VIII. Ответственность должностных лиц за нарушение правил по рассмотрению обращений граждан

54. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо необоснованного решения, предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о

частной жизни граждан, носящих конфиденциальный характер, без их согласия, утрата письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, влекут за собой дисциплинарную ответственность должностных лиц в соответствии с действующим законодательством.