

Порядок рассмотрения обращений граждан в МОУ Первомайскую СОШ № 5

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего Порядка рассмотрения обращений граждан в МОУ Первомайскую СОШ № 5 (далее Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направлении ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.2. В соответствии с настоящим Порядком в МОУ Первомайской СОШ № 5 обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

1.3. Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения).

2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан

2.1. Рассмотрение обращений граждан в МОУ Первомайскую СОШ № 5 регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
- законом Российской Федерации от 29.12.2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ.

3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

3.1. Сведения о месте нахождения МОУ Первомайской СОШ № 5, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте МОУ Первомайской СОШ № 5 в сети Интернет: <http://pervo5school.ru/>.

3.2. Почтовый адрес МОУ Первомайской СОШ № 5: 673390, Российская Федерация, Забайкальский край, Шилкинский район, п. Первомайский, ул. Ленина, 40.

Телефон(ы) для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников МОУ Первомайской СОШ № 5:

Директор школы, канцелярия: 8 (30262) 4-21-77;

Главный бухгалтер: 8 (30262) 4-21-48;

Техническая: 8 (30262) 4-21-63.

Телефон доверия: 8 (30262) 4-21-77.

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: school5-1maysk@mail.ru.

Номер телефона для приема обращений граждан: 8 (30262) 4-21-77; 8 (30262) 4-21-48.

3.3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: 673390, Российская Федерация, Забайкальский край, Шилкинский район, п. Первомайский, ул. Ленина, 40

График работы:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница- с 8.00 до 16.00;

3.4. На официальном сайте МОУ Первомайской СОШ № 5, в средствах массовой информации, на информационных стендах МОУ Первомайской СОШ № 5 размещена следующая информация:

- место нахождения МОУ Первомайской СОШ № 5;
- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официального сайта МОУ Первомайской СОШ № 5;
- порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц МОУ Первомайской СОШ № 5 в рамках рассмотрения и по результатам рассмотрения обращения;
- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

3.5. Стенд, содержащий информацию об организации рассмотрения обращений граждан, размещается при входе в МОУ Первомайскую СОШ № 5.

3.6. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично в МОУ Первомайскую СОШ № 5;
- по телефону;
- в письменном виде почтой в МОУ Первомайскую СОШ № 5;
- электронной почтой в МОУ Первомайскую СОШ № 5.

3.7. Особенности работы с обращениями граждан, поступившими на Телефон доверия, регламентируются отдельным Порядком. В остальном работа с обращениями, поступившими на Телефон доверия, осуществляется в соответствии с данным Порядком.

4. Срок рассмотрения обращения

4.1. Срок регистрации письменных обращений в МОУ Первомайскую СОШ № 5 с момента поступления – не более одного дня.

4.2. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции МОУ Первомайской СОШ № 5, в срок до пяти дней со дня их регистрации в МОУ Первомайской СОШ № 5 подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

4.3. В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов,

разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в течение пяти дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.

4.4. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня регистрации письменного обращения.

4.5. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем (заместителем руководителя) МОУ Первомайской СОШ № 5 не более чем на тридцать дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

4.6. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник МОУ Первомайской СОШ № 5, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

5. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращения граждан

5.1. Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

- в письменном виде по почте или факсу в МОУ Первомайскую СОШ № 5;
- электронной почтой в МОУ Первомайскую СОШ № 5;
- лично в МОУ Первомайскую СОШ № 5;
- по телефону.

5.2. При рассмотрении обращения МОУ Первомайская СОШ № 5 не вправе требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для рассмотрения обращения и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

5.3. В обращении заявитель указывает либо наименование общеобразовательного учреждения, в которое направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.4. 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.

5.5. В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;

б) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.6. Обращение, поступившее в МОУ Первомайскую СОШ № 5, подлежит обязательному приему.

6. Порядок рассмотрения отдельных обращений

6.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или 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.

6.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6.3. Должностное лицо МОУ Первомайской СОШ № 5 при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

6.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель, должностное лицо МОУ Первомайской СОШ № 5 либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6.7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу МОУ Первомайской СОШ № 5.

7. Права граждан и обязанности должностных лиц МОУ Первомайской СОШ № 5 при рассмотрении обращений

7.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в МОУ Первомайской СОШ № 5, при желании, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- 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;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;

- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

7.2. Должностные лица МОУ Первомайской СОШ № 5 обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

- уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

7.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам МОУ Первомайской СОШ № 5 при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

7.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в МОУ Первомайской СОШ № 5 являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

- четкость в изложении информации;

- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

8. Иные требования, в том числе учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме

8.1. Обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на официальном сайте МОУ Первомайской СОШ № 5.

8.2. Обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте МОУ Первомайской СОШ № 5 форм заявлений и иных документов, необходимых для рассмотрения обращения.

8.3. Обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта МОУ Первомайской СОШ № 5.

8.4. Обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представлению заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в МОУ Первомайскую СОШ № 5.

9. Личный прием граждан в МОУ Первомайской СОШ № 5

9.1. Организация личного приёма граждан

9.1.1. Личный прием граждан осуществляется руководителем МОУ Первомайской СОШ № 5 и его заместителями (далее – руководство) в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным руководителем МОУ Первомайской СОШ № 5.

9.1.2. В случае обращения гражданина к руководству МОУ Первомайской СОШ № 5 по срочному с точки зрения гражданина вопросу, то приём данного гражданина осуществляется представителем руководства в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма.

9.1.3. График приема граждан руководством МОУ Первомайской СОШ № 5 размещается на официальном сайте МОУ Первомайской СОШ № 5 и на информационном стенде МОУ Первомайской СОШ № 5.

9.1.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

9.1.5. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его или обучающихся нарушенных прав, свобод и законных интересов. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

9.1.6. Устные обращения гражданина регистрируются. 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 по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов.

9.1.7. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

9.1.8. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию МОУ Первомайской СОШ № 5, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

9.1.10. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в МОУ Первомайской СОШ № 5 осуществляются уполномоченным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан.

9.1.11. Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся уполномоченными на то лицами непосредственно в журнал, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

9.1.12. В обязательном порядке журнал личных обращений граждан должен включать следующие разделы:

- дата обращения;
- Ф.И.О. обратившегося;
- адрес фактического проживания;
- тематика обращения;
- Ф.И.О. и должность уполномоченного за рассмотрение;
- результат рассмотрения.

9.1.13. В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» содержание беседы будет отражено в журнале в соответствии с настоящим Порядком и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию МОУ Первомайской СОШ № 5.

9.2. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения и при получении результата рассмотрения обращения

Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в МОУ Первомайскую СОШ № 5 не должен превышать 20 минут.

9.3. Требования к месту ожидания и приема заявителей

9.3.1. Организация приема граждан осуществляется в специально отведенном месте, учитывающим необходимость обеспечения комфортными условиями заявителей и должностных лиц, в том числе обеспечения возможности реализации прав инвалидов.

9.3.2. Для ожидания приема гражданами, заполнения необходимых документов отводится место, оборудованное столом, стульями, а также необходимыми канцелярскими принадлежностями (для возможности оформления документов).

9.3.3. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится личный прием, не должен создавать затруднений для лиц с ограниченными физическими возможностями.

9.3.4. Информирование заявителей в части факта поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов осуществляет уполномоченное лицо МОУ Первомайской СОШ № 5, ответственное за регистрацию обращений граждан.

9.3.5. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся рассмотрения обращений граждан, размещаются в соответствующем разделе официального сайта МОУ Первомайской СОШ № 5.

9.3.6. Информация о приеме граждан размещается на информационных стендах МОУ Первомайской СОШ № 5, а также на официальном сайте МОУ Первомайской СОШ № 5.

10. Работа с письменными обращениями граждан в МОУ Первомайской СОШ № 5

10.1. Приём письменных обращений граждан

10.1.1. Поступающие в МОУ Первомайскую СОШ № 5 письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

10.1.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

10.1.3. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- сортируются телеграммы;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

- поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкалывается бланк с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту;

- по выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:

- к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;

- на письма, при вскрытии которых не обнаружилось обращения;

- в конвертах, которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

10.1.4. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

10.2. Регистрация письменных обращений граждан

10.2.1. Регистрация обращений граждан, поступивших в МОУ Первомайскую СОШ № 5, производится уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан, в соответствующей базе данных в течение одного дня с даты их поступления.

10.2.2. Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте, осуществляется уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан, путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержании их обращений в журнал регистрации обращений граждан.

На каждом письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер.

10.2.3. Уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, при регистрации проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяет поступившие обращения на повторность.

10.2.4. Повторными считаются обращения, поступившие в МОУ Первомайской СОШ № 5 от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению.

Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

10.2.5. Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

10.2.6. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения руководителю МОУ Первомайской СОШ № 5.

При этом в журнале делается отметка о направлении обращения гражданина на рассмотрение.

10.3. Рассмотрение письменных обращений граждан

10.3.1. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;
- передаче на рассмотрение заместителям руководителя МОУ Первомайской СОШ № 5;
- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки;
- списании «В дело».

10.3.2. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции МОУ Первомайской СОШ № 5, в течение пяти дней со дня их регистрации пересылаются должностными лицами в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение пяти дней со дня регистрации сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

10.3.3. О ходе работы с обращениями граждан, поступившим на рассмотрение в МОУ Первомайскую СОШ № 5 из вышестоящего органа управления, в который они были направлены непосредственно или из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации

Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченного по правам ребенка в Российской Федерации, Министерства здравоохранения Российской Федерации, и взятые ими на контроль, докладывается лично руководителю МОУ Первомайской СОШ № 5.

10.3.4. Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников МОУ Первомайской СОШ № 5 не может направляться этим должностным лицам и сотрудникам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

10.3.5. Все обращения, поступившие в МОУ Первомайскую СОШ № 5, подлежат обязательному рассмотрению. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица МОУ Первомайской СОШ № 5, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

10.3.6. Обращения, рассмотренные руководителем МОУ Первомайской СОШ № 5, передаются уполномоченному лицу, ответственному за регистрацию обращений граждан, для регистрации резолюции в базе данных и последующего направления обращения заместителям руководителя или соответствующим специалистам (сотрудникам) для рассмотрения и подготовки ответа.

10.4. Подготовка ответов на письменные обращения граждан

10.4.1. Проект ответа гражданину, подготовленный лицом, ответственным за исполнение поручения (указанного в поручении руководителя), согласовывается заместителем руководителя МОУ Первомайской СОШ № 5.

10.4.2. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

10.4.3. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

10.4.4. Передача обращений граждан от одного сотрудника другому осуществляется только через уполномоченное лицо МОУ Первомайской СОШ № 5, ответственное за регистрацию обращений граждан.

10.4.5. В случае разногласий между сотрудниками о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается руководителем МОУ Первомайской СОШ № 5 или его заместителями в соответствии с курируемыми направлениями деятельности.

10.4.6. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

10.4.7. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

10.4.8. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

10.4.9. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

10.4.10. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

10.4.11. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

10.4.12. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

10.4.13. Ответы на обращения граждан подписывает руководитель МОУ Первомайской СОШ № 5.

10.4.14. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

10.4.15. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

10.4.16. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

10.4.17. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в журнале МОУ Первомайской СОШ № 5.

10.4.18. Перед передачей ответов заявителям на отправку уполномоченное лицо, ответственное за работу по регистрации обращений граждан, проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

10.4.19. Оформленные надлежащим образом ответы передаются уполномоченному лицу МОУ Первомайской СОШ № 5, ответственному за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением.

10.4.20. Ответ на обращение, поступившее в МОУ Первомайскую СОШ № 5 в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

10.4.21. Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются в дела уполномоченным лицом, ответственным за делопроизводство, в соответствии с номенклатурой дел.

10.4.22. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

11. Результаты рассмотрения обращений граждан

11.1. Конечными результатами предоставления рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании

обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

11.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

12. Анализ обращений, поступивших в МОУ Первомайскую СОШ № 5

12.1. По результатам работы с обращениями граждан формируется отчет по работе с обращениями граждан с разбивкой на письменные и устные обращения, по видам и типам обращений.

12.2. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченное должностное лицо МОУ Первомайской СОШ № 5 осуществляют учет и анализ обращений граждан, поступивших в МОУ Первомайскую СОШ № 5.

12.3. Заместители руководителя МОУ Первомайской СОШ № 5 обеспечивают учет и анализ вопросов по курируемым направлениям, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан в пределах их полномочий;
- количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

Заместители руководителя МОУ Первомайской СОШ № 5 организуют учет и анализ вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков.

12.4. Ответственное лицо за организацию работы с обращениями граждан в МОУ Первомайской СОШ № 5 и за организацию работы Телефона доверия обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и подготавливает статистический отчет и соответствующую аналитическую записку.

13. Организация контроля за исполнением Порядка

13.1. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

13.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

13.3. Организация контроля за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется ответственным лицом за организацию работы с

обращениями граждан в МОУ Первомайской СОШ № 5 и за организацию работы Телефона доверия.

13.4. Уполномоченное лицо МОУ Первомайской СОШ № 5, ответственное за регистрацию обращений граждан, осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в МОУ Первомайскую СОШ № 5 из органов управления образованием, иных органов власти с контролем исполнения, а также осуществляет выборочный контроль исполнения любых обращений, поступивших на рассмотрение в МОУ Первомайскую СОШ № 5 в соответствии с поручением руководителя МОУ Первомайской СОШ № 5.

13.5. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган.

13.6. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

13.7. Уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, оперативно представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истекает в ближайшие семь дней ответственному лицу за организацию работы с обращениями граждан в МОУ Первомайской СОШ № 5 и за организацию работы Телефона доверия, руководителю МОУ Первомайской СОШ № 5.

13.8. Ответственное лицо за организацию работы с обращениями граждан в МОУ Первомайской СОШ № 5 и за организацию работы Телефона доверия представляет информацию об обращениях, срок исполнения которых истёк (не позднее следующего дня после указанного срока) непосредственно руководителю МОУ Первомайской СОШ № 5.

13.9. Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на заместителей руководителя МОУ Первомайской СОШ № 5 по направлениям.

13.10. Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:

- истечение срока исполнения обращения;

- поступление в МОУ Первомайскую СОШ № 5 обращений и заявлений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

13.11. Нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц МОУ Первомайской СОШ № 5 ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

13.12. Граждане, их объединения и организации, обратившиеся в установленном законодательством порядке в МОУ Первомайскую СОШ № 5, имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью МОУ Первомайской СОШ № 5 по работе с обращениями граждан.