

**Порядок
работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе
юридических лиц, в муниципальное бюджетное общеобразовательное
учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 9»**

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 9» (далее - Порядок) определяет процедуру работы по централизованному учёту, организации рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращение), поступивших в адрес муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа № 9» (далее – МБОУ «СОШ №9»), а также по осуществлению контроля за рассмотрением обращений.

1.2. В Порядке используются основные термины, предусмотренные статьёй 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ).

1.3. Также для целей настоящего Порядка используются следующие понятия:

1) должностное лицо – директор МБОУ «СОШ №9», заместители директора МБОУ «СОШ №9».

2) исполнитель - должностное лицо, которому дано поручение по обращению;

3) основной исполнитель - должностное лицо, указанное первым (единственным) в поручении по обращению;

4) коллективное обращение - обращение двух и более лиц;

5) первичное обращение - обращение по вопросу, который ранее не рассматривался в МБОУ «СОШ №9» или должностным лицом, либо обращение, поступившее от лиц, ранее не обращавшихся в МБОУ «СОШ №9» по вопросу, который уже рассматривался;

6) дубликат обращения - копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя;

7) аналогичное обращение - второе (и последующее) обращение, направленное различным адресатам от одного и того же лица по одному и тому же вопросу и поступившее в МБОУ «СОШ №9» непосредственно от заявителя и (или) в порядке переадресации;

8) повторное обращение - второе (и последующее) обращение, поступившее в Департамент от одного и того же лица по одному и тому же вопросу или в котором выражается несогласие с решением, принятым по предыдущему обращению, ранее рассмотренному в МБОУ «СОШ №9», указываются недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения;

9) заявитель - гражданин, объединение граждан, в том числе юридическое лицо, а также их законные представители;

10) переадресовавший орган - государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо, переадресовавшие обращение на рассмотрение по компетенции.

2. Приём и регистрация обращений

2.1. Письменное обращение в МБОУ «СОШ №9» может быть доставлено лично, через представителей, почтовым отделением (по адресу: 12 микрорайон, здание № 60 (первая часть), г. Нефтеюганск, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра (Тюменская область), 628310), факсимильной связью, в электронном виде по электронной почте (sosh9_ugansk@mail.ru).

2.2. Регистрация письменного обращения, поступившего в адрес МБОУ «СОШ №9», осуществляется секретарем учебной части МБОУ «СОШ №9» (далее – секретарь) в течении трёх рабочих дней с момента его поступления.

2.3. Регистрация обращения осуществляется в системе электронного документооборота и делопроизводства «Кодекс: Документооборот» (далее – система электронного документооборота и делопроизводства) путём присвоения ему порядкового номера с созданием электронного образа обращения.

2.4. На лицевой стороне первого листа обращения в верхнем левом углу указываются сведения о регистрации (дата, порядковый номер) посредством проставления регистрационного штампа или без такового. В случае если указанное место занято текстом, сведения о регистрации указываются в другом месте, позволяющем их прочтение.

2.5. Обращение, направленное заявителем по электронной почте, рассматривается как письменное, ответ направляется по почтовому или электронному адресу, указанному заявителем.

2.6. В случае, если к письменному обращению прилагаются подлинные документы, удостоверяющие личность (паспорт, свидетельство, удостоверение и другие документы), секретарь снимает с них копии, возвращает оригиналы документов лично гражданину или отправляет их заказным письмом по указанному в обращении адресу.

2.7. Секретарь при регистрации обращения проверяет правильность его адресования, выявляет поставленные в обращении вопросы, определяет их тематику и тип, проверяет историю обращения на повторность, при необходимости сопоставляет с находящейся в архиве перепиской.

2.8. При поступлении повторного обращения к нему приобщаются копии документов по предыдущему обращению.

2.9. Поступившее аналогичное обращение подлежит регистрации в соответствии с настоящим Порядком. В случае, если срок рассмотрения предыдущего обращения еще не истёк, копия обращения направляется должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения.

2.10. В случае если аналогичное обращение поступило после рассмотрения предыдущего обращения, но не позднее 30 дней, МБОУ «СОШ №9» направляет заявителю с сопроводительным письмом копию ответа на предыдущее обращение.

2.11. В случае если аналогичное обращение поступило после истечения 30 дней со дня рассмотрения предыдущего обращения, обращение подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

2.12. Поступившее поздравление, благодарность, информационное письмо, направленное для сведения, соболезнование и т.д., подлежит регистрации и направлению для ознакомления директору МБОУ «СОШ №9» в соответствии с настоящим Порядком. При этом ответ заявителю не даётся.

2.13. Заявитель, отправив обращение факсимильной связью, в обязательном порядке должен направить оригинал обращения (с пометкой «взамен факса»), при этом срок рассмотрения будет исчисляться от даты регистрации факсограммы.

2.14. Заявление о прекращении рассмотрения обращения регистрируется в дополнение к первичному обращению, рассмотрение которого заявитель просит прекратить, и передается должностному лицу, которому адресовано первичное обращение, для принятия решения о прекращении переписки и дачи поручения о направлении соответствующего уведомления заявителю.

3. Рассмотрение обращений

3.1. Указания по исполнению обращений даются директором МБОУ «СОШ №9» в форме резолюции. В состав резолюции включаются следующие элементы: фамилия и инициалы должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения либо за подготовку проекта ответа на обращение, содержание действий, срок исполнения, личная подпись и дата.

3.2. Исполнитель при рассмотрении обращения обеспечивает подготовку ответа (проекта ответа) по существу поставленных в нём вопросов в соответствии с положениями Федерального закона № 59 и настоящего Порядка.

3.3. В случае если обращение, по мнению должностного лица, которому поручено рассмотрение обращения, направлено не по компетенции, то не позднее следующего рабочего дня после его получения, обращение возвращается директору МБОУ «СОШ №9» с письменным обоснованием причин возврата и указанием соответствующего должностного лица, которому следует направить обращение на рассмотрение.

3.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБОУ «СОШ №9», в течение 7 дней со дня регистрации направляется исполнителем в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с сопроводительным письмом, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о его переадресации.

3.5. В случае рассмотрения обращения, исполнитель обеспечивает письменное информирование государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, перенаправившего обращение, о результатах его рассмотрения (в форме сопроводительного письма с приложением копии ответа заявителю).

3.6. Своевременное рассмотрение обращения несколькими должностными лицами, подготовку ответа (проекта ответа) заявителю, а также информирование должностного лица, направившего на рассмотрение обращение, осуществляет основной исполнитель. Должностные лица, которым поручено совместное рассмотрение одного обращения, не позднее 5 рабочих дней до истечения срока его рассмотрения обязаны представить основному исполнителю предложения и все необходимые документы для обобщения и подготовки сводного ответа (проекта ответа) заявителю.

3.7. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается МБОУ «СОШ №9» гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.8. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным действующим законодательством, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов, она возвращается заявителю МБОУ «СОШ №9» с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.9. 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 даётся.

3.10. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который ему многократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, исполнитель вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу.

3.11. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения или за подготовку проекта ответа на обращение, принявшее решение о прекращении переписки, уведомляет об этом заявителя, направившего обращение.

3.12. Последующее обращение заявителя с вопросом, по которому принято решение о прекращении переписки, регистрируется, заявителю ответ не даётся, обращение возвращается заявителю с сопроводительным письмом и снимается с контроля с отметкой «переписка прекращена».

3.13. Ответ на некорректное по изложению обращение не даётся, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствии с компетенцией, о чём в течение 7 дней со дня регистрации сообщается заявителю путём направления уведомления о недопустимости злоупотребления правом, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.14. Ответ на некорректное по содержанию обращение не даётся, должностным лицом гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

4. Сроки рассмотрения обращений

4.1. В соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в Отделе.

4.2. В установленные 30 дней входит время на регистрацию, визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовку проекта ответа, его согласование, подписание и направление ответа заявителю. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днём окончания срока рассмотрения обращения считается следующий за ним рабочий день.

4.3. В случаях, предусмотренных Федеральным законом № 59-ФЗ, срок рассмотрения обращения может быть продлён должностным лицом, ответственным за его рассмотрение, но не более чем на 30 дней, при этом заявителю направляется уведомление о продлении срока рассмотрения его обращения с указанием обоснования продления и даты окончания рассмотрения его обращения.

4.4. Директор МБОУ «СОШ №9» вправе устанавливать сокращённые сроки рассмотрения обращения заявителя.

5. Оформление ответа на обращение

5.1. После завершения рассмотрения обращения проект ответа на обращение и материалы, относящиеся к нему, передаются секретарю для подписания, регистрации и направления ответа в адрес заявителя.

5.2. В ответе чётко и последовательно должны излагаться исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении сведений о нарушении прав гражданина, изложенных в его обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по устранению выявленных нарушений.

5.3. Ответ на коллективное обращение направляется одному из заявителей с просьбой довести его содержание до остальных обратившихся заявителей.

5.4. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, в случае указания такой просьбы в обращении либо в случае отсутствия почтового адреса. В остальных случаях ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.5. За пять дней до истечения срока рассмотрения обращения секретарь направляет напоминание должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения или за подготовку проекта ответа на обращение о необходимости своевременного ответа. В случае истечения срока и неполучения ответа направляется предупреждение о нарушении установленного срока. При необходимости готовится служебная записка на

директора МБОУ «СОШ №9» о нарушении сроков исполнения обращения направленного на рассмотрение согласно резолюции.

6. Личный приём граждан

6.1. Личный приём граждан осуществляется директором МБОУ «СОШ №9», (далее - личный приём) в соответствии с графиком личного приёма, приложение 1 к Порядку.

6.2. Информация о местах личного приёма граждан, а также о графике приёма размещается на официальном сайте МБОУ «СОШ №9».

6.3. Организация личного приёма граждан директором МБОУ «СОШ №9», осуществляется секретарем.

6.4. В рамках организации личного приёма граждан директором МБОУ «СОШ №9», секретарь осуществляет:

6.4.1. Предварительную запись на личный приём.

6.4.2. Оказание консультативной помощи гражданам.

6.4.3. Документационное обеспечение, которое включает в себя: регистрацию устного обращения в журнале учета граждан, обратившихся на личный приём в МБОУ «СОШ №9», согласно приложению 2 к Порядку, составление карточки личного приёма гражданина, согласно приложению 3 к Порядку.

6.4.4. Контроль рассмотрения устного и письменного обращения гражданина, поступившего во время личного приёма, и исполнения поручений, данных в ходе личного приёма.

6.5. В случае если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приёма, о чём делается запись в карточке личного приёма гражданина. В остальных случаях направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.6. По окончании личного приёма должностное лицо, проводившее личный приём, доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятие по нему мер.

6.7. В случае если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке он может обратиться.

6.9. Рассмотрение устного обращения гражданина считается завершённым, когда ему дан устный ответ (с его согласия) или направлен письменный ответ.

6.10. Рассмотрение письменного обращения, принятого в ходе личного приёма гражданина, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

7. Контроль рассмотрения обращений

7.1. Контроль организации и своевременного рассмотрения обращений граждан, поступающих в МБОУ «СОШ №9», обеспечивает секретарь.

8. Ответственность

8.1. Лица, виновные в нарушении Федерального закона № 59-ФЗ, настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.