

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА №9»**

ПРИКАЗ

10.02.2021

№ 68

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

В соответствии со статьёй 32 Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в целях обеспечения права граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, на обращение в муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 9» приказываю:

1. Признать утратившим силу Приказ от 02.06.2015 № 333 «О порядке работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 9».

2. Утвердить порядок работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 9» (далее – Порядок) согласно приложению.

3. Заместителям директора, муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа № 9», обеспечить надлежащее исполнение Порядка.

4. Симоновой Татьяне Викторовне, секретарю учебной части, осуществлять методическое руководство по применению Порядка.

5. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

Директор



И.Е. Сергеева

Дугужева Ф.С.

517024

В дело 01/01-06

Приложение к приказу
Муниципального бюджетного
общеобразовательного учреждения
«Средняя общеобразовательная школа № 9»
от 10.02.2021 № 68

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 раза) 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.

Раздел 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.

Приложение 1
к Порядку работы с обращениями
граждан, объединений граждан, в том числе
юридических лиц, в муниципальное
бюджетное общеобразовательное
учреждение «Средняя общеобразовательная
школа № 9»

График личного приёма граждан, в том числе юридических лиц директором и
специалистами муниципального бюджетного общеобразовательного
учреждения «Средняя общеобразовательная школа № 9»

| Ф.И.О. | Должность | Дни и часы приёма | Место приёма |
|---------------------------------|--|---------------------------------------|--|
| Сергеева Ирина Евгеньевна | Директор муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа № 9» | Еженедельно по четвергам, 14.00-17.00 | Кабинет директора, 2 этаж, 12 микрорайон, здание № 60 (первая часть) |

Приложение 2
к Порядку работы с обращениями
граждан, объединений граждан, в том числе
юридических лиц, в муниципальное
бюджетное общеобразовательное
учреждение «Средняя общеобразовательная
школа № 9»

Журнал

учёта граждан, обратившихся на личный приём в муниципальное бюджетное
общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 9»

| Время приёма | Ф.И.О. гражданина, место работы | Адрес места жительства гражданина, телефон | Содержание вопроса | Ф.И.О., должность лица, проводившего приём | Результат рассмотрения |
|--------------|---------------------------------|--|--------------------|--|------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| | | | | | |

Приложение 3
к Порядку работы с обращениями
граждан, объединений граждан, в том числе
юридических лиц, в муниципальное
бюджетное общеобразовательное
учреждение «Средняя общеобразовательная
школа № 9»

Форма карточки личного приёма граждан

| | |
|---|--------|
| Карточка личного приема № _____ от _____ 20 _____ г. | |
| Дата приёма: _____ | |
| Фамилия, имя, отчество должностного лица, проводившего приём: _____ | |
| Фамилия, имя, отчество гражданина: _____ | |
| Адрес заявителя: _____ | |
| Телефон: _____ | |
| Примечание: _____ | |
| Содержание обращения: _____ | |
| Ход выполнения: | |
| Результат рассмотрения (резолуция): _____ | |
| Отметка о согласии гражданина на получение устного ответа по существу поставленных в обращении вопросов. Письменный ответ не требуется. | |
| _____ | _____ |
| (подпись гражданина) | (дата) |
| _____ | _____ |
| (подпись должностного лица, проводившего приём) | (дата) |
| С контроля снял: _____ | |
| _____ | |