

Порядок работы с письменными обращениями граждан в МБОУ СОШ №1 с углубленным изучением английского языка г.Ковдора

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с письменными обращениями граждан в МБОУ СОШ № 1 (далее – Порядок) разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Настоящий Порядок устанавливает систему работы по централизованному учету, организации рассмотрения и контролю за порядком и сроками рассмотрения письменных обращений граждан в МБОУ СОШ № 1.

1.3. Рассмотрение письменных обращений граждан является прямой служебной обязанностью должностных лиц МБОУ СОШ № 1.

1.4. Работники МБОУ СОШ № 1, осуществляющие работу с обращениями граждан, считаются уполномоченными должностными лицами и несут установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

1.5. Организация работы по регистрации, учету, рассмотрению, контролю, за порядком и срокам рассмотрения письменных обращений граждан осуществляется секретарем руководителя МБОУ СОШ № 1, ответственным за работу с письменными обращениями граждан. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

2. Поступление, регистрация и направление на рассмотрение письменного обращения

2.1. Письменные обращения граждан могут быть поданы в МБОУ СОШ № 1 лично, по почте, факсу, в форме документа на единый адрес электронный почты МБОУ СОШ № 1 school-1kov@yandex.ru, а также через электронную форму, размещенную на официальном сайте <http://mbou-1.ucoz.ru>

2.2. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится секретарем руководителя МБОУ СОШ № 1, ответственным за работу с обращениями граждан в приёмной основного здания МБОУ СОШ № 1, расположенного по адресу (г.Ковдор, ул. Комсомольская, дом 6А).

2.3. Письменные обращения граждан регистрируются секретарём МБОУ СОШ № 1 в течение 3-х дней со дня их поступления.

2.4. На полученном обращении на лицевой стороне первой страницы проставляется регистрационный штамп с указанием наименования МБОУ СОШ № 1, даты поступления обращения и порядкового регистрационного номера.

2.5. На поступившее письменное обращение оформляется регистрационно-контрольная карточка. В регистрационно-контрольную карточку вносятся:

- регистрационный номер обращения;
- фамилия и инициалы заявителя;
- дата поступления письменного обращения;
- почтовый адрес заявителя и / или электронный адрес заявителя;
- отмечается вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
- указывается количество листов обращения и приложений к нему;
- составляется краткая и четкая аннотация на обращение;
- определяется и отмечается ответственный исполнитель и срок исполнения.

2.6. Если обращение подписано двумя и более авторами, регистрируется первый автор или тот, в чей адрес просят направить ответ. В регистрационно-контрольной карточке обращения делается пометка «коллективное».

2.7. Поступившее обращение проверяется на повторность. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. В регистрационно-контрольной карточке обращения делается отметка «повторное» и указываются номера и даты поступления предыдущих обращений. Повторными обращениями считаются предложения, заявления и жалобы, 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. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам.

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

2.9. Зарегистрированные и оформленные обращения сотрудник, ответственный за работу с обращениями граждан, в течение одного рабочего дня передает директору МБОУ СОШ № 1, а в случае его отсутствия - временно исполняющему обязанности директора МБОУ СОШ № 1 для ознакомления, определения порядка рассмотрения обращения и назначения уполномоченного должностного лица для рассмотрения поступившего обращения.

2.10. Письменные обращения с резолюцией директора МБОУ СОШ № 1 возвращаются сотруднику, ответственному за работу с обращениями граждан, и передаются им в течение одного рабочего дня уполномоченным должностным лицам.

2.11. Указания по рассмотрению обращения даются в форме резолюции на регистрационно-контрольной карточке и включают последовательно: фамилию и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись должностного лица, дату резолюции. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельные действия, порядок и срок исполнения.

2.12. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, ответственным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым, другие должностные лица считаются соисполнителями. Ответственный исполнитель осуществляет контроль за полнотой и правильностью подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями и соблюдение ими установленных сроков. Ответственный исполнитель формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от заявителей.

2.13. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБОУ СОШ № 1, в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации.

3. Рассмотрение обращения

3.1. Письменные обращения граждан, поступившие в МБОУ СОШ № 1 в соответствии с компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению.

3.2. При рассмотрении обращений граждан не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.3. При рассмотрении повторных обращений граждан тщательно выясняются причины их поступления и в случае установления фактов неполного рассмотрения ранее поставленных гражданами вопросов принимаются меры к их всестороннему рассмотрению.

3.4. В случае необходимости уполномоченное должностное лицо, рассматривающее обращение, может обеспечить его рассмотрение с выездом на место, в ответе на обращение должно быть отражено данное обстоятельство.

3.5. Уполномоченное должностное лицо, которому направлено обращение гражданина:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивать, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения документы;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.6. Сотрудники МБОУ СОШ № 1 по направленному запросу уполномоченного должностного лица, рассматривающего письменное обращение гражданина, обязаны к установленному в запросе сроку

предоставить 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.

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

4. Ответы на обращение граждан

4.1. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений граждан ответы передаются на подпись директору МБОУ СОШ № 1, и должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);
- если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;
- в ответе должно быть указано, кому направлен, дата отправки регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

4.2. Ответ на обращение, поступившее в МБОУ СОШ № 1 в форме электронного документа, направляется в форме электронного ответа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

5. Сроки рассмотрения обращения

5.1. Письменные обращения, поступившие в МБОУ СОШ № 1, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

5.2. В исключительных случаях сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены, но не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением об этом обратившегося гражданина.

5.3. Продление сроков рассмотрения обращений граждан производится директором МБОУ СОШ № 1. Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимается на основании служебной записки уполномоченного должностного лица с обоснованием необходимости продления срока.

5.4. Обращения граждан считаются разрешенными, если все поставленные в них вопросы рассмотрены и заявителям даны письменные ответы.

5.5. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль за сроком рассмотрения такого обращения завершается только после окончательного рассмотрения обращения и направления ответа гражданину.

6. Контроль за порядком и сроками рассмотрения письменных обращений

6.1. Контроль за порядком и сроками рассмотрения обращений граждан в МБОУ СОШ № 1 возлагается на секретаря руководителя, ответственного за работу с обращениями граждан.

6.2. Секретарь руководителя, ответственный за работу с обращениями граждан, осуществляя контроль за своевременным рассмотрением письменных обращений граждан, в случае, если от уполномоченного должностного лица за 10 дней до истечения тридцатидневного срока, установленного для рассмотрения обращения, не поступает проект ответа на обращение гражданина, ставит в известность директора МБОУ СОШ № 1.

7. Ответственность за соблюдение порядка и сроков рассмотрения письменных обращений

7.1. Сотрудники МБОУ СОШ № 1 несут персональную ответственность за организацию работы по рассмотрению письменных обращений граждан, а также за соблюдение сроков и порядка рассмотрения обращений граждан, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

7.2. На уполномоченных должностных лиц, не обеспечивших своевременное рассмотрение в пределах своей компетенции письменных обращений граждан, может быть наложено дисциплинарное взыскание.
