

УТВЕРЖДАЮ
директор МКОУ «ООШ № 19»
Кузнецова О.Г. Кузнецова
Приказ № 3 от 01.09.2014 г.

Порядок рассмотрения обращений граждан в МКОУ «ООШ № 19»

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего порядка рассмотрения обращений граждан (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 установленной законодательством Российской Федерации срок.

1.2. В соответствии с настоящим Порядком в МКОУ «ООШ № 19» обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами РФ или законодательством РФ.

1.3. Настоящий Порядок распространяется 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 МКОУ «ООШ № 19» регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- законом РФ от 02.05.2006 г № 39-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»;
- законом РФ от 27.04.1993 г. № 1866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
- законом РФ от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в РФ»;
- законом РФ от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Гражданским процессуальным кодексом РФ от 14.11.2002 г. № 138-ФЗ.

3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

3.1. Сведения о месте нахождения образовательной организации, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте образовательной организации в сети Интернет.

3.2. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте направляется по адресу: 456543 Челябинская область, г.Коркино, ул. 50 лет ВЛКСМ, д. 78.

График работы: рабочие дни с 8.00 до 17.00, перерыв с 12.00 до 13.00.

- 1.1. Порядок размещения обращений граждан размещается на сайте образовательной организации в сети Интернет.
- 1.2. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются лично в образовательную организацию, по телефону, в письменном виде почтой, электронной почтой в образовательную организацию.

2. Срок рассмотрения обращений

- 2.1. Срок регистрации письменных обращений в образовательной организации с момента поступления - не более одного дня.
- 2.2. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции образовательной организации, в срок до пяти дней со дня их регистрации в образовательной организации подлежат переадресации в соответствующие организации и органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.
- 2.3. 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.
- 2.4. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан – 30 дней со дня регистрации письменного обращения.
- 2.5. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем образовательной организации не более чем на 30 дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.
- 2.6. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник образовательной организации, осуществляющей 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.

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

- 3.1. Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное в письменном виде по почте, электронной почте, лично, по телефону в образовательную

организацию.

3.2. При рассмотрении обращения образовательная организация 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.

3.3. В обращении заявитель указывает либо наименование образовательной организации, в которую направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность, соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, 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.

3.4. 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.

3.5. 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:

- оформленная доверенность в соответствии с законодательством РФ;
- 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 образовательную организацию, подлежит обязательному приему.

4. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения

4.1. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающим, совершающим или совершившем. Обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с компетенцией;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 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;
- обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с

разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в образовательную организацию, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращения;
- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством РФ (в случае подачи жалобы).

5. Права граждан и обязанности должностных лиц образовательной организации при рассмотрении обращений

5.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в образовательной организации, при желании, имеет право:

- предоставлять 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 содержится 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 (бездействия) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством РФ;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

7.2. Должностные лица образовательной организации обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращение;
- 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 образовательной организации 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 образовательной организации являются:

- достоверность представляемой заявителем информации о ходе рассмотрения обращения;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- наглядность форм представляемой информации об административных процедурах;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

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

6.1. Обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на официальном сайте образовательной организации.

6.2. Обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителя электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в образовательную организацию.

7. Личный прием граждан в образовательной организации

7.1. Личный прием граждан осуществляется руководителем образовательной организации и его заместителем (далее – руководство).

7.2. В случае обращения гражданина к руководству образовательной организации по срочному с точки зрения гражданина вопросу, то прием данного гражданина осуществляется представителем руководства в ближайшее время независимо от утвержденного графика приема.

7.3. График приема граждан руководством образовательной организации размещается на официальном сайте образовательной организации и на информационном стенде.

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

7.5. 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 воспитанников нарушенных прав, свобод и законных интересов. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

- 7.6. 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.
- 7.7. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.
- 7.8. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию образовательной организации, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 7.9. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 7.10. Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся уполномоченными на то лицами непосредственно в базу данных по работе с обращениями граждан и в журнал, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплён печатью.
- 7.11. В обязательном порядке журнал обращений граждан должен включать следующие разделы:
 - регистрационный номер;
 - дата обращения;
 - Ф.И.О., обратившегося;
 - тематика обращения;
 - Ф.И.О. и должность, уполномоченного на рассмотрение;
 - результат рассмотрения.
- 9.12. В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» разговор с ним записывается, а содержание беседы отражено в журнале в соответствии с настоящим Порядком и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию образовательной организации.
- 9.13. Устные обращения граждан, принятые по телефону, регистрируются в журнале с обращениями граждан.