

Администрация муниципального образования городского округа «Воркута»
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 23» г. ВОРКУТЫ
«Воркута» кар кытшлö муниципальной юкöнса администрация
«№ 23-А ШÖР ШКОЛА» ВОРКУТА КАРСА МУНИЦИПАЛЬНОЙ ВЕЛÖДАН УЧРЕЖДЕНИЕ
Димитрова ул., дом 9, город Воркута, Республика Коми, 169912
тел./факс: (82151)6-41-23; e-mail: moy-shcool23vorkuta@mail.ru, <http://moy-coш-23.pф/>

УТВЕРЖДЕН
приказом директора
23.05.2016 № 188

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан
в МОУ «Средняя общеобразовательная школа № 23»
г. Воркуты

г.Воркута
2016 год

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего порядка (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 образовательном учреждении 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).

1.4. Рассмотрение обращений граждан в образовательном учреждении регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ;
- законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
- законом Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

2. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

2.1. Сведения о месте нахождения образовательного учреждения, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте образовательного учреждения в сети Интернет: <http://www.moy-soш-23.pф>

2.2. Почтовый адрес образовательного учреждения: 169912, Республика Коми, ул. Димитрова, дом 9.

Телефон для справок по обращениям граждан, личному приёму: (82151) 6-41-23.

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: moy-shcool23vorkuta@mail.ru.

Номер телефакса для приема обращений граждан: (82151) 6-57-86.

2.3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: 169912, Республика Коми, ул. Димитрова, дом 9.

График работы:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница- с 8.00 до 16.00, суббота с 8.00 до 14.00;

обеденный перерыв - с 12.00 до 12.30.

2.4. На официальном сайте образовательного учреждения, в средствах массовой информации, на информационных стендах образовательного учреждения должна быть размещена следующая информация:

- место нахождения образовательного учреждения;
- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официального сайта образовательного учреждения;
- порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц образовательного учреждения в рамках рассмотрения и по результатам рассмотрения обращения;
- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

2.5. Стенд, содержащий информацию об организации рассмотрения обращений граждан, размещается в холле на первом этаже здания.

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

- лично в образовательное учреждение;
- по телефону;
- в письменном виде почтой в образовательное учреждение;
- электронной почтой в образовательное учреждение.

3. Срок рассмотрения обращения

3.1. Срок регистрации письменных обращений в образовательное учреждение с момента поступления – не более одного дня.

3.2. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции образовательного учреждения, в срок до пяти дней со дня их регистрации в образовательном учреждении 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.

3.3. 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.

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

3.5. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены директором (заместителем директора) образовательного учреждения 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.

3.6. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) специалист образовательного учреждения, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если специалист, 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.

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

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

- в письменном виде по почте или факсу в образовательное учреждение (приложение1);
- электронной почтой в образовательное учреждение;
- лично в образовательное учреждение;
- по телефону.

4.2. При рассмотрении обращения образовательное учреждение 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.

4.3. В обращении заявитель указывает либо наименование образовательного 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.

4.4. 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.

4.5. 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 в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;
- 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.

4.6. Обращение, поступившее в образовательное учреждение, подлежит обязательному приему.

5. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения

5.1. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в 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;

- 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 образовательное учреждение, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;

- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

6. Права граждан и обязанности должностных лиц образовательного учреждения при рассмотрении обращений

6.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в образовательном учреждении, 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.

6.2. Должностные лица образовательного учреждения 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.

6.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам образовательного учреждения при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

6.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в образовательном учреждении 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.

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

7.1. Обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на официальном сайте образовательного учреждения.

7.2. Обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте образовательного учреждения форм заявлений и иных документов, необходимых для рассмотрения обращения.

7.3. Обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта образовательного учреждения.

7.4. Обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в образовательное учреждение.

8. Личный прием граждан в образовательном учреждении

8.1. Организация личного приёма граждан

8.1.1. Личный прием граждан осуществляется директором образовательного учреждения или его заместителем (далее – администрация) не реже одного раза в неделю в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным директором образовательного учреждения.

8.1.2. В случае обращения гражданина к администрации образовательного учреждения по срочному с точки зрения гражданина вопросу, то приём данного гражданина осуществляется

представителем администрации школы в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма.

8.1.3. График приема граждан администрацией образовательного учреждения размещается на официальном сайте образовательного учреждения и на информационном стенде образовательного учреждения.

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

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

8.1.6. 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.

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

8.1.8. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию образовательного учреждения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

8.1.10. Контроль над организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в образовательном учреждении, осуществляется должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан.

8.1.11. Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся должностными лицами непосредственно в базу данных по работе с обращениями граждан и в журнал, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

8.1.12. 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.

8.1.13. В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27.07.2006 № 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 общеобразовательного учреждения.

8.1.14. Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону, в журнале и в базе данных по работе с обращениями граждан.

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

Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в образовательное учреждение не должен превышать 15 минут.

8.3. Требования к месту ожидания и приема заявителей.

8.3.1. 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.

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

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

8.3.4. Место получения информации о рассмотрении обращений оборудуется информационными стендами.

8.3.5. Информирование заявителей в части факта поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов осуществляет должностное лицо образовательного учреждения, ответственное за регистрацию обращений граждан.

8.3.6. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся рассмотрения обращений граждан, размещаются в соответствующем разделе официального сайта образовательного учреждения.

8.3.7. Информация о приеме граждан размещается на информационных стендах образовательного учреждения, а также на официальном сайте образовательного учреждения.

9. Работа с письменными обращениями граждан в образовательном учреждении

9.1. Прием письменных обращений граждан.

9.1.1. Поступающие в образовательное учреждение письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются должностным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

9.1.2. 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 должностным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

9.1.3. 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 должностным 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.

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

9.2. Регистрация письменных обращений граждан.

9.2.1. Регистрация обращений граждан, поступивших в образовательное учреждение, производится должностным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан, в соответствующей базе данных в течение одного дня с даты их поступления.

9.2.2. Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте, осуществляется должностным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан, путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержании их обращений в соответствующую базу данных.

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

9.2.3. Должностное 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.

9.2.4. Повторными считаются обращения, поступившие в образовательное учреждение 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.

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

9.2.6. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения директору образовательного учреждения.

9.3. Рассмотрение письменных обращений граждан.

9.3.1. 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 заместителю директора образовательного учреждения;
- 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».

9.3.2. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции образовательного учреждения, 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.

9.3.3. О ходе работы с обращениями граждан, поступившим на рассмотрение в образовательное учреждение из вышестоящего органа управления, в который они были направлены непосредственно докладывается лично директору образовательного учреждения.

9.3.4. Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников образовательного учреждения 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.

9.3.5. Все обращения, поступившие в образовательное учреждение, подлежат обязательному рассмотрению. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица образовательного учреждения, 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.

9.3.6. Обращения, рассмотренные директором образовательного учреждения, передаются должностному лицу, ответственному за регистрацию обращений граждан, для регистрации резолюции в базе данных и последующего направления обращения заместителю директора или соответствующим специалистам (сотрудникам) для рассмотрения и подготовки ответа.

9.4. Подготовка ответов на письменные обращения граждан

9.4.1. Проект ответа гражданину, подготовленный лицом, ответственным за исполнение поручения (указанного в поручении директора), согласовывается заместителем директора образовательного учреждения.

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

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

9.4.4. Передача обращений граждан от одного сотрудника другому осуществляется только через должностное лицо образовательного учреждения, ответственное за регистрацию обращений граждан.

9.4.5. В случае разногласий между сотрудниками о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается директором образовательного учреждения или его заместителем.

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

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

9.4.8. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

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

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

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

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

9.4.13. Ответы на обращения граждан подписывает директор образовательного учреждения.

9.4.14. 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.

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

9.4.16. 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.

9.4.17. Перед передачей ответов заявителям на отправку должностное 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.

9.4.18. Оформленные надлежащим образом ответы направляются адресатам почтовым отправлением.

9.4.19. Ответ на обращение, поступившее в образовательное учреждение в форме электронного документа, направляется должностным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

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

10. Результаты рассмотрения обращений граждан

10.1. 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.

10.2. 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.

11. Анализ обращений, поступивших в образовательное учреждение

11.1. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, должностное лицо образовательного учреждения осуществляют учет и анализ обращений граждан, поступивших в образовательное учреждение.

11.2. Заместитель директора образовательного учреждения обеспечивают учет и анализ вопросов, 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.

Заместитель директора образовательного учреждения организует учет и анализ вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков (приложение 2).

12. Организация контроля за исполнением Порядка

12.1. 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.

12.2. 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.

12.3. Организация контроля за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан в образовательном учреждении.

12.4. Должностное лицо образовательного учреждения, ответственное за регистрацию обращений граждан, осуществляет особый контроль исполнения обращений, поступивших в образовательное учреждение из органов управления образованием, иных органов власти с контролем исполнения, а также осуществляет выборочный контроль исполнения любых обращений, поступивших на рассмотрение в образовательное учреждение в соответствии с поручением директора образовательного учреждения.

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

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

12.7. Должностное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, оперативно представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истекает в ближайшие семь дней директору образовательного учреждения.

12.8. Ответственное лицо за организацию работы с обращениями граждан в образовательном учреждении представляет информацию об обращениях, срок исполнения которых истёк (не позднее следующего дня после указанного срока) непосредственно директору образовательного учреждения.

12.9. Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на заместителя директора образовательного учреждения.

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

- истечение срока исполнения обращения;

- поступление в образовательное учреждение 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.

12.11. 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 образовательного учреждения ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

12.12. Граждане, их объединения и организации, обратившиеся в установленном законодательством порядке в образовательное учреждение, имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля над деятельностью образовательного учреждения по работе с обращениями граждан.

Директору МОУ «СОШ № 23» г. Воркуты

Сергеевой Галине Анатольевне

от _____

(Ф.И.О. полностью)

проживающий(ая) по адресу:

контактный телефон _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

(жалоба, запрос, предложение и т.п.)

Ответ прошу направить: _____

« ____ » _____ 20 ____ г.

подпись

Регистрационный № _____

от « ____ » _____ 20 ____ г.

Анализ обращений граждан

Наименование обращения	Всего	Подтвердившиеся	Не подтвердившиеся	Частично подтвердившихся	Даны разъяснения, направлен ответ
заявление					
жалоба					
предложение					