

Утвержден
директор МОАУ «СОШ №32
г.Орска им.В.А.Сорокина»
О.В.Иванова
14.09.2020 г.



РЕГЛАМЕНТ рассмотрения обращений граждан в образовательную организацию МОАУ «СОШ №32 г.Орска им.В.А.Сорокина»

Общие положения

Настоящий регламент рассмотрения обращений граждан в МОАУ «СОШ №32 г.Орска им.В.А.Сорокина» (далее - регламент) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроль за его исполнением, организацию личного приема граждан.

Настоящий регламент разработан в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также Закона Оренбургской области от 07.12.1999 № 396/84-ОЗ «Об обращении граждан».

- Исполнение регламента.

Нормативные правовые акты, регламентирующие порядок рассмотрения обращений граждан:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 02 марта 2007 года «О муниципальной службе в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Закон Оренбургской области от 07.12.1999 № 396/84-ОЗ «Об обращении граждан».

Устав МОАУ «СОШ № 32 г.Орска им. В.А.Сорокина».

- Основные термины, используемые в настоящем регламенте:
- Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в администрацию школы или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

- Предложение-рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

- Заявление-просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц,

- Жалоба-просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

- Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

- Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение «Средняя общеобразовательная школа имени Героя Советского Союза Виталия Андреевича Сорокина» (далее - Школа) в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в Школу в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

Место нахождения Школы : 462421, Оренбургская область, г.Орск, ул. Омская, 69А

График работы: понедельник - пятница - с 8.00 до 17.00. Телефон Школы: +7(3732) 22-40-02

Адрес электронной почты: orsk_32sorokina@mail.ru .

Граждане могут направить в Школу:

1. письменное обращение по почтовому адресу: 462421, Оренбургская область, г.Орск, ул. Омская, 69А

2. обращение в форме электронного документа по адресу электронной почты orsk_32sorokina@mail.ru

- Устные обращения граждан принимаются администрацией Школы.

- Порядок работы с обращениями граждан и организаций

- Порядок регистрации обращений.
- Обращения граждан поступают в Школу посредством «Почты России», фельдъегерской связью, по информационным системам общего пользования (по электронной почте Школы по адресу: orsk_32sorokina@mail.ru

- Уполномоченный сотрудник Школы, ответственный за работу с обращениями граждан в Школе, при приеме документов:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;

- при приеме письменного обращения непосредственно от гражданина в Школе по его требованию на втором экземпляре обращения делается отметка с указанием даты приема обращения и сообщается контактный телефон (телефон для справок по обращениям граждан).

- Порядок работы с зарегистрированными обращениями.

- Обращение, поступившее в Школу в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Оренбургской области от 07.12.1999 № 396/84-ОЗ «Об обращении граждан» и настоящим регламентом.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование Школы, либо фамилию, имя, отчество директора школы (далее – директор) или заместителя директора. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение гражданина, поступившее в Школу в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, а также суть предложения, заявления или жалобы. 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.

- Срок рассмотрения обращений граждан - в течение 30 дней со дня регистрации.

Обращения граждан, содержащие вопросы защиты прав ребенка, предложения по

предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, рассматриваются в срок не позднее трех рабочих дней со дня их регистрации.

- В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О Порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 указанного Федерального закона, начальник отдела, заместитель начальника вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

- Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Школы, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

- Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Если в указанном 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.

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

Письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Школа вправе оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (два раза и более) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор школы, заместитель директора вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Школу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Если 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.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в школу.

- Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции Школы, содержатся вопросы, разрешение которых находится в компетенции различных органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие

государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

- Если гражданин приложил к своему обращению или передал при рассмотрении обращения документы и материалы либо их копии, которые имеют для него ценность или необходимы ему для дальнейшей защиты своих прав, и настаивает на возвращении ему этих документов, материалов либо их копий, то они должны быть возвращены гражданину. При этом Школа вправе изготовить и оставить в своем распоряжении копии возвращаемых документов и материалов.

- Подготовка ответов на обращения граждан.

- Обращение гражданина (с материалами к обращению) направляется директору Школы, заместителю директора в день регистрации.

- После рассмотрения директором или заместителем директора поступивших обращений граждан они передаются на исполнение работнику Школы согласно резолюции.

- Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения в Школе:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.2.5 настоящего регламента;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

- Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращений граждан, подготавливает проект ответа гражданину не позднее чем за 3 дня до наступления контрольного срока исполнения обращений, в том числе с мотивированной просьбой о продлении срока, и согласовывает его в установленном порядке.

Ответ на обращение оформляется на официальном бланке Школы и подписывается директором.

- При поступлении на рассмотрение письменного обращения гражданина, перенаправленного с сопроводительным документом из других органов государственной власти, местного самоуправления, по запросу соответствующего органа государственной власти, местного самоуправления в его адрес готовится ответ с информацией об итогах рассмотрения письменного обращения.

- Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации и Брянской области с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов, а также содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

- Уполномоченный сотрудник Школы, ответственный за работу с обращениями граждан в Школе, после подписания директором ответа на обращение гражданина в течение рабочего дня проверяет правильность оформления ответа, присваивает ему исходящий регистрационный номер и отправляет гражданину. Отправление ответов без регистрации не допускается.

- Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа с электронной почты Школы по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Письменный ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

- Порядок хранения рассмотренных обращений.
- Дела по обращениям граждан формируются и хранятся в Школе согласно номенклатуре дел.

- Организация личного приема граждан

- Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Школы, проводится в целях поддержания непосредственных контактов Школы с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб граждан.

Помещение для осуществления приема граждан должно быть оборудовано в соответствии с санитарными нормами и правилами с соблюдением мер безопасности. Для написания заявления непосредственно в Школе гражданам отводятся места, оборудованные стульями, столами, канцелярскими принадлежностями и бумагой формата А4 для составления письменных обращений.

- Личный прием граждан проводится директором, в его отсутствие - заместителем директора.

- В случае необходимости директор дает поручения должностным лицам Школы о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема или участия в приеме.

- При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения. На основании этих документов оформляется карточка личного приема гражданина.

- Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина. 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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации (присвоению регистрационного номера) и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим регламентом.

- Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Школы, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

- В случаях если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном настоящим регламентом порядке подлежит регистрации и последующему направлению на рассмотрение и подготовку ответа по существу работниками Школы в соответствии с их компетенцией.

3.10. Карточка личного приема граждан (в том числе письменное обращение при наличии) с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу передается

на исполнение работнику Школы согласно резолюции.

- Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений граждан

- Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

- Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется работником Школы, ответственным за рассмотрение обращения, а также уполномоченным работником Школы, ответственным за работу с обращениями граждан в Школе.

- Контроль за решением вопросов, содержащихся в обращениях граждан, осуществляется директором Школы или его заместителем.

- Снятие обращения с контроля, непосредственно поступившего в Школу, осуществляет директор или заместитель директора, а также уполномоченный сотрудник, ответственный за работу с обращениями граждан в Школе. Промежуточный ответ на обращение или перепоручение исполнения обращения другому должностному лицу или соответствующему отраслевому (функциональному) органу администрации г.Орска не является основанием для снятия обращения с контроля.