

муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
средняя общеобразовательная школа № 32

ПРИНЯТО

коллегиальным органом управления
Учреждением – педагогическим
советом Протокол № 2
от « 29 » декабря 2021 года

УТВЕРЖДЕНО
и введено в действие
приказом по школе
от 30.12.2021 года № 01-12/168


директор
Н.С.Полудченко



ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан и организаций,
поступивших в МБОУ СОШ № 32

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение среднюю общеобразовательную школу № 32 (МБОУ СОШ № 32, Учреждение), разработан в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан и организаций (далее - обращения), организации личных приемов граждан, представителей организаций (далее - граждане), а также совершенствования форм и методов работы с обращениями, повышения качества защиты конституционных прав и законных интересов граждан.

1.2. Настоящий Порядок определяет процедуру подачи и рассмотрения обращений, организации личного приема граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям.

1.3. Настоящий Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений:

- граждан Российской Федерации;
- иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом;
- объединений граждан, в том числе юридических лиц;
- организаций и общественных объединений.

1.4. Понятия и термины, применяемые в настоящем Порядке, используются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 02 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее также - Закон).

1.5. В МБОУ СОШ № 32 рассматриваются обращения по вопросам, входящим в его компетенцию.

1.6. Рассмотрение обращений осуществляется директором МБОУ СОШ № 32 и его заместителями с использованием системы электронного документооборота.

1.7. При рассмотрении обращений не допускается разглашение персональных данных, сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия.

1.8. Сведения о местонахождении МБОУ СОШ № 32 , почтовый адрес, график личного приема, контактные телефоны, требования к обращениям размещаются на:

- официальном сайте МБОУ СОШ № 32 <http://school32.obr27.ru/>;
- информационном стенде в здании МБОУ СОШ № 32 по адресу: г. Хабаровск, ул. Мухина,6.

1.9. МБОУ СОШ № 32 располагается по адресу: 680000, г. Хабаровск, ул. Мухина,6

1.10. При личном обращении граждан в МБОУ СОШ № 32 консультации оказываются ответственным сотрудником (заместителем директора, учителем, социальным педагогом и (или) иным уполномоченным должностным лицом) в ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов (кроме выходных и нерабочих праздничных дней); в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню, - с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 16.00 часов.

1.11. Телефон для консультаций (справок) о порядке рассмотрения обращений, записи на личный прием: (4212) 31-46-67.

1.12. Телефонные звонки по вопросам рассмотрения обращений и записи на личный прием принимаются ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов (кроме выходных и нерабочих праздничных дней); в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню, - с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 16.00 часов.

1.13. При ответах на телефонные звонки ответственный сотрудник по работе с обращениями в МБОУ СОШ № 32 подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам.

Если ответственный сотрудник, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2. Прием и первичная обработка обращений

2.1. Все обращения и материалы, связанные с их рассмотрением, поступают в МБОУ СОШ № 32

2.2. При приеме и первичной обработке обращений производится проверка правильности адресности, наличия указанных в обращении вложений, к письму прикладывается конверт.

2.3. При отсутствии текста обращения, отдельных листов в обращении или в приложении к обращению, отсутствии приложения к обращению при наличии ссылки на приложение в тексте обращения, обнаружении во вложении оригиналов документов (паспорт, военный билет, свидетельства и т.п.) в течение трех дней со дня поступления обращения составляется акт в трех экземплярах, один из которых остается у сотрудника, принимающего почту, второй приобщается к поступившему обращению, а третий отправляется гражданину в течение двух дней со дня составления акта.

2.4. Обращения направляются в письменной форме почтовым отправлением, факсом или в форме электронного документа, представляются лично в МБОУ СОШ № 32

2.5. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование Учреждения, либо фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего

должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы (в подлинниках или копии).

2.6. Обращение, поступившее 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.

3. Регистрация поступивших обращений

3.1. Обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней со дня их поступления.

3.2. Ответственный сотрудник МБОУ СОШ № 32 производит регистрацию обращений в Журнале регистрации обращений (жалоб, претензий, заявлений), родителей (законных представителей учащихся). Иные входящие документы регистрируются в Журнале регистрации поступающих документов (в том числе по электронной почте). Ответственным сотрудником вносятся в Журнал сведения:

- указываются в именительном падеже фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина и его адрес. Если обращение подписано двумя и более гражданами, то регистрируются первые два или три, в том числе гражданин, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечается способ доставки обращения (письмо, электронная почта, принято в приемной директора, телефон, и т.п.);

- определяются категория вопроса, вид документа, предмет ведения;

- определяется вид контроля (внутренний контроль, особый контроль, чрезвычайная ситуация), указывается должностное лицо, на контроль которому ставится обращение. На особый контроль ставятся обращения, в которых содержится просьба проинформировать о результатах его рассмотрения;

- определяются и отмечаются социальное положение и принадлежность гражданина к категории граждан, имеющих право на обеспечение мерами социальной поддержки (льготность категории), кроме коллективных обращений, обращений объединений граждан, организаций и общественных объединений;

- указываются номер и дата поступления предыдущего обращения (при повторном обращении). Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина, но по разным вопросам.

3.3. Определяется исполнитель в соответствии с компетенцией вопросов, содержащихся в обращениях.

3.4. При регистрации:

- обращению автоматически присваивается регистрационный номер;

- создается копия обращения путем применения технологии сканирования, для работы с копией обращения уполномоченного должностного лица;

7

- если обращение перенаправлено в адрес вышестоящей организации, проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

3.5. На поступившие в МБОУ СОШ № 32 обращения проставляется регистрационный штамп "Входящий №" в правом нижнем углу первой страницы обращения. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

4. Направление обращений на рассмотрение

4.1. Зарегистрированные обращения направляются в день их регистрации на рассмотрение должностным лицам МБОУ СОШ № 32, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.2. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуются.

4.3. В случае если гражданин ранее обращался в МБОУ СОШ № 32 и не удовлетворен принятым решением, обращение передается на рассмотрение в вышестоящие органы, в том числе осуществляющие государственный контроль (надзор), если в полномочия органов исполнительной власти входит рассмотрение данных обращений.

4.4. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБОУ СОШ № 32, в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в письменной форме с уведомлением в этот же срок гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Уведомление о переадресации обращения, в котором указан только адрес электронной почты, направляется гражданину на адрес электронной почты.

В остальных случаях уведомление о переадресации обращения направляется в письменной форме.

4.5. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения направляется соответствующим должностным лицам.

4.6. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в вышестоящие организации, подписываются директором МБОУ СОШ № 32. Одновременно за его же подписью направляется уведомление гражданину о том, куда направлено его обращение.

4.7. Если ответ гражданину дается МБОУ СОШ № 32, то при его оформлении используется бланк письма Учреждения с угловым расположением реквизитов.

5. Рассмотрение обращений

5.1. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним

рабочий день.

5.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в вышестоящие организации, должностное лицо, указанное в пункте 5.3 настоящего раздела, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения обращения.

5.3. Решение о продлении срока рассмотрения обращений, за исключением обращений, находящихся на особом контроле, принимает исполнитель, указанный в поручении первым, либо в отношении которого сделаны особые отметки (далее - ответственный исполнитель). Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется гражданину до истечения срока, указанного в пункте 5.1 настоящего раздела.

5.4. Продление срока рассмотрения обращения, находящегося на особом контроле, производится директором МБОУ СОШ № 32 .

5.5. Директором МБОУ СОШ № 32 , либо ответственным специалистом к поступившему обращению готовится резолюция. Резолюция должна содержать наименование отдела, фамилии, имена, отчества (последнее при наличии) должностных лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

5.6. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение, запрашивает, в том числе в электронной форме (при наличии технической возможности), необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, организациях и их должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

5.7. Соисполнители, которым поручено рассмотрение обращения, не позднее семи дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки сводного ответа гражданину.

5.8. В случае если обращение, по мнению ответственного исполнителя, направлено не по компетенции, ответственный исполнитель в течение одного дня со дня поступления обращения на исполнение возвращает обращение ответственному сотруднику, указывая при этом должностное лицо, которому, по его мнению, следует направить обращение.

5.9. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

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

5.11. При получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу

поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.12. В случае если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.13. Прекращение переписки с гражданином возможно, если повторное его обращение и ранее направленные обращения направлялись одному и тому же должностному лицу, при условии, что в повторном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в повторном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Переписка прекращается один раз директором МБОУ СОШ № 32 на основании подготовленной ответственным исполнителем служебной записки. О данном решении до истечения срока рассмотрения обращения уведомляется гражданин, направивший обращение.

На обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов или обстоятельств, ответ по существу не дается, о чем уведомляется гражданин. Решение об оставлении обращения без ответа по существу на основании служебной записки ответственного исполнителя принимается директором МБОУ СОШ № 32, на контроле которого находится обращение.

Переписка возобновляется в случае, если обращение содержит новые доводы или обстоятельства.

5.14. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающим, совершающим или совершившем, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.15. 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 МБОУ СОШ № 32

5.16. На отправления, не являющиеся заявлениями, предложениями, жалобами в соответствии с Законом (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы не даются.

5.17. В случае направления ответа конкретному лицу по результатам рассмотрения коллективного обращения ответ должен содержать указание о необходимости доведения данной информации до сведения остальных граждан.

6. Требования к оформлению ответа на обращение

6.1. Ответы на обращения подписывают директор МБОУ СОШ № 32 и его заместители.

6.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответы на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению.

6.3. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из граждан дан ответ.

6.4. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные гражданином, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

6.5. Ответы гражданам в письменной форме печатаются на бланках писем установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в МБОУ СОШ № 32 (далее - инструкция по делопроизводству).

Ответы гражданам в форме электронных документов изготавливаются на бланках писем установленной формы в соответствии с инструкцией по делопроизводству, после чего подписываются должностным лицом, указанным в пункте 6.1 настоящего раздела, регистрируются и направляются гражданину в виде сканированной копии на адрес электронной почты, указанный гражданином при направлении обращения.

6.6. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) исполнителя и номер его служебного телефона.

6.7. Если по обращению дается ответ о продлении срока рассмотрения обращения, то в тексте указывается окончательный срок предоставления ответа.

6.8. Если обращение находится на контроле у директора МБОУ СОШ № 32 ответственный исполнитель не позднее трех дней до окончания срока рассмотрения обращения направляет на согласование проект ответа гражданину на проверку соблюдения требований инструкции по делопроизводству и при необходимости служебную записку на имя директора МБОУ СОШ № 32

В течение двух дней со дня поступления проекта ответа и при необходимости служебной записки, но не позднее одного дня до окончания срока рассмотрения обращения ответственный сотрудник по работе с обращениями возвращает:

- согласованный проект ответа и служебную записку (при наличии) ответственному исполнителю;

- на доработку проект ответа и служебную записку (при наличии) ответственному исполнителю для устранения замечаний и направления на повторное согласование.

6.9. После завершения рассмотрения обращения ответ гражданину и все материалы, касающиеся рассмотрения обращения, направляются сотруднику МБОУ СОШ № 32 ответственному за направление ответа гражданину, который проверяет правильность оформления ответа.

Оригиналы обращений хранятся в архиве МБОУ СОШ № 32, в соответствии с установленными сроками хранения.

Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Порядком, возвращаются исполнителю для доработки до истечения срока рассмотрения обращения.

6.10. После регистрации ответа, подписанного директором МБОУ СОШ № 32, ответственный сотрудник направляет ответ гражданину почтовым отправлением либо по электронной почте. Отправление ответов без регистрации в МБОУ СОШ № 32 не допускается.

6.11. После направления ответа гражданину ответственный исполнитель в течение двух дней фиксирует отчет об исполнении резолюции.

6.12. Итоговое оформление дел для передачи в архив осуществляется в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству.

7. Контроль над рассмотрением обращений граждан

7.1. На внутренний контроль ставятся обращения, в которых содержатся вопросы, относящиеся к компетенции МБОУ СОШ № 32 .

7.2. На особый контроль ставятся обращения, в которых содержится просьба проинформировать о результатах их рассмотрения.

7.3. В случае если в ответе указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль.

7.4. Решение о постановке обращения на дополнительный контроль вправе принять директор МБОУ СОШ № 32 .

7.5. Контроль над полнотой и качеством рассмотрения обращений, сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа гражданину осуществляет ответственный исполнитель.

7.6. Общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет ответственный сотрудник по работе с обращениями, который еженедельно информирует должностных лиц об обращениях, сроки рассмотрения которых истекают в ближайшие 10 календарных дней.

8. Организация личного приема граждан

8.1. Ответственный сотрудник по работе с обращениями осуществляет прием граждан ежедневно, в том числе с использованием универсальных автоматизированных рабочих мест, без предварительной записи в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и доверенности в случае представления интересов гражданина.

8.2. Ответственный сотрудник, выслушав гражданина, обратившегося за разъяснением или консультацией и не требующего приема директором МБОУ СОШ № 32 и его заместителями, рассмотрев и проанализировав представленные материалы, регистрирует вопрос в журнале учета приема граждан установленного образца, консультирует его и разъясняет порядок разрешения вопроса.

8.3. В случае если решение вопроса, с которым обратился гражданин, не входит в компетенцию МБОУ СОШ № 32, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.4. Ответственный сотрудник принимает письменные обращения, на которые проставляет штамп "Входящий №" с указанием даты приема обращения, количества принятых листов, проставляет свою подпись.

При наличии просьбы гражданина ему выдается копия принятого обращения и (или) расписка о приеме обращения, в которой указаны телефоны для справок.

8.5. Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного опьянения, в приеме отказывается, а в случае грубого агрессивного поведения гражданина прием прекращается.

8.6. В случае если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, ответственный сотрудник имеет право вызвать сотрудников полиции и (или) работников скорой медицинской помощи.

8.7. Личный прием граждан ведется директором МБОУ СОШ № 32 и его заместителями в соответствии с графиком приема, утвержденным приказом (далее - график приема).

8.8. Основанием для начала организации личного приема является обращение гражданина с просьбой о личном приеме.

8.9. Ответственный сотрудник по работе с обращениями информирует администрацию учреждения о гражданах, требующих личного приема директором МБОУ СОШ № 32 или его заместителями.

8.10. При необходимости запись на прием осуществляет ответственный сотрудник по работе с обращениями ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов (кроме выходных и нерабочих праздничных дней); в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню, - с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов. Предварительная запись начинается с первого рабочего дня на текущий месяц.

8.11. В ходе предварительной записи у гражданина выясняются фамилия, имя, отчество (последнее при наличии), адрес места жительства и телефон (при наличии), содержание вопроса. Во время записи устанавливается кратность обращения гражданина в МБОУ СОШ № 32

8.12. Гражданин уведомляется о том, кто будет проводить прием, дате, времени и месте личного приема в письменном виде.

8.13. В случае невозможности проведения личного приема директором МБОУ СОШ № 32 и его заместителями (командировка, болезнь, отпуск и др.) прием переносится, о чем гражданин уведомляется не позднее чем за день до даты приема.

8.14. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения.

8.15 При повторном приеме гражданина ответственный сотрудник осуществляет подборку материалов по предыдущему личному приему.

8.16. Директор МБОУ СОШ № 32 и его заместителя при проведении личного приема граждан в пределах своей компетенции имеют право:

- приглашать на прием специалистов МБОУ СОШ № 32 ;
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях,;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;
- поручать рассмотрение обращения другим должностным лицам, кроме должностных лиц, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- принимать решение о постановке на контроль обращения гражданина.

8.17. В случае если изложенные на личном приеме 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 обращении вопросов.

8.18. В ходе личного приема ведущий прием, уведомляет гражданина о том, кому будет поручено рассмотрение его вопроса(ов), кем будет дан письменный ответ.

8.19. 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 том числе в случае прекращения с ним переписки и при отсутствии новых доводов, подлежащих проверке.

8.20. Не допускается использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной во время проведения личного приема, без их согласия.