

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

**Порядок
рассмотрения обращений и приема граждан
в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении
«Средняя школа №156»**

Введено приказом директора от 06.06.2019г. № 01-35-4

Принято на общем собрании работников
Протокол №2 от 05.06.2019
Председатель _____



Красноярск, 2019

Содержание

1. Общие положения	2
2. Права гражданина при рассмотрении обращений	3
3. Порядок учета, регистрации и передачи письменных обращений граждан на рассмотрение	3
4. Сроки исполнения письменных обращений граждан и порядок их рассмотрения	4
5. Личный прием граждан	6
6. Контроль за рассмотрением обращений граждан	6
7. Оформление, отправка отчетов и формирование дел по обращениям граждан	7

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений и приёма граждан в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении «Средняя школа №156» (далее – Порядок, Школа) разработан в соответствии со ст.45 п.1. ч.1 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Школы.

1.2. Предметом регулирования настоящего Порядка является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направления ответов в установленной законодательством РФ срок.

1.3. В соответствии с настоящим Порядком в школе обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами РФ или законодательством РФ.

1.4. Порядок определяет учет, регистрацию, рассмотрение и разрешение обращений граждан, контроля над их исполнением в Школе.

1.5. В порядке используются следующие основные термины:

1.5.1. обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в Школу или конкретному должностному лицу письменные предложения, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

1.5.2. предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Школы;

1.5.3. заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав на получение образования, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Школы и должностных лиц, либо критика деятельности Школы и должностных лиц Школы;

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

1.6. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в Школу и должностным лицам Школы.

1.7. Регулирующее действие Порядка распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме директора Школы, заместителей директора, руководителей структурных подразделений, по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте, через почтовый ящик, расположенный в Школе и иным информационным системам общего пользования.

1.8. Сведения о местонахождении Школы, полный почтовый адрес Школы, контактные телефоны, телефоны для справок, требования к письменному обращению граждан, в том числе в электронной форме, размещаются:

- 1) на официальном сайте Школы (<http://школа156.рф>);
- 2) на информационном стенде в месте приёма письменных обращений граждан (почтовый ящик).

1.9. Информация о местонахождении Приёмной Школы, кабинетов специалистов, осуществляющих личный прием граждан, об установленных для личного приёма граждан днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок сообщается по телефонам для справок и размещается:

- 1) на официальном сайте Школы (<http://школа156.рф>);
- 2) на информационном стенде в месте приёма письменных обращений граждан (почтовый ящик);
- 3) на информационном стенде в Приёмной Школы.

1.10. При ответах на телефонные звонки специалисты Школы, подробно и в вежливой (корректной) форме предоставляют справочную информацию по порядку рассмотрения обращений граждан.

Ответ должен начинаться с информации о наименовании организации, в которую позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности специалиста Школы, принявшего телефонный звонок.

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

1.11. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если законодательством Российской Федерации или резолюцией руководителя не установлен более короткий срок исполнения указанной функции.

1.12. Обращения граждан, содержащие вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, рассматриваются безотлагательно.

1.13. Личный приём граждан в Приёмной Школы ведётся директором Школы, заместителями директора, руководителями структурных подразделений в рабочих кабинетах (приложение №1).

1.14. Руководитель, заместители директора, руководители структурных подразделений ведут личный приём граждан в соответствии с графиком на текущий учебный год, утвержденным директором Школы.

1.15. Специалисты Школы в ходе личного приёма оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

1.16. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

1.17. Результатом исполнения функции по рассмотрению письменного обращения гражданина является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

1.18. Результатом исполнения по рассмотрению устного обращения гражданина в ходе личного приёма является разрешение по существу поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

1.19. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение №2).

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 вопросов.

1.20. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию руководителя, заместителей директора, руководителей структурных подразделений, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

1.21. Обращение не рассматривается по существу, если:

- 1) в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу;
- 2) по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- 4) в обращении не указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа;
- 5) текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 6) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

В ходе личного приёма гражданину отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

1.22. Об отказе в рассмотрении письменного обращения по существу письменно или в форме электронного документа сообщается обратившемуся гражданину.

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

1.23. Специалисты Школы несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

1.24. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. 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 вопросов.

1.25. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому служащему по поручению руководителя подразделения.

2. Права гражданина при рассмотрении обращений

2.1. При рассмотрении обращения Школой гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- 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, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Порядок учета, регистрации и передачи письменных обращений граждан на рассмотрение

3.1. Все поступающие в Школу письменные обращения граждан независимо от способа их доставки, передачи или создания, подлежат учету работником, ответственным за ведение делопроизводства в Школе.

3.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Школу.

3.3. Для регистрации обращений граждан используется Журнал учета регистрации письменных обращений граждан (далее - Журнал) (приложение №2).

В Журнал вносятся следующие основные реквизиты обращений граждан:

- фамилия, имя, отчество заявителя, его адрес, телефон;
- дата регистрации обращения, регистрационный номер;
- аннотация (краткое содержание обращения, ключевые слова);
- срок исполнения обращения;
- резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата);
- движение обращения;
- отметка об исполнении обращения и направлении его в дело;
- вид передачи обращения (почтой, факсом, электронной почтой).

3.4. Зарегистрированные обращения граждан передаются директору Школы. Поступившие директору Школы зарегистрированные обращения граждан передаются на рассмотрение в день их поступления. После рассмотрения обращений граждан директором Школы они возвращаются работнику, ответственному за ведение делопроизводства, для внесения в Журнал резолюций и передачи на исполнение непосредственному исполнителю Школы.

4. Сроки исполнения письменных обращений граждан и порядок их рассмотрения

4.1. Сроки исполнения обращений граждан исчисляются со дня их поступления и регистрации в Школу, за исключением обращений, поступивших из вышестоящих органов

государственной власти с указанным в сопроводительном письме сроком исполнения.

4.2. Установлены следующие сроки исполнения обращений граждан:

- обращения граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки - до 30 дней;
- обращения граждан, по которым необходимо получение дополнительных материалов, направление запросов, проведение проверок для разрешения вопроса по существу - до 30 дней с возможным продлением срока исполнения и обязательным промежуточным ответом автору обращения.

4.3. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возложена на непосредственного исполнителя Школы.

4.4. При регистрации письменное обращение рассматривается с целью определения выполнения заявителем следующих требований:

Письменное обращение должно содержать в обязательном порядке наименование органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица (либо должность соответствующего лица), а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

При регистрации необходимо установить:

- тип обращения, который впоследствии должен быть указан при распределении обращений для ответа: предложение, заявление, жалоба;

- основную и сопутствующую тематику обращения, которая необходима при распределении обращений на исполнение и подготовки проекта резолюции.

4.5. Обращения граждан, поступившие по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком в случае, если они содержат фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, почтовый адрес, суть предложения, заявления или жалобы.

4.6. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, такое обращение списывается в дело работником, ответственным за ведение делопроизводства в Школе. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит передаче на рассмотрение директору Школы и направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.7. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение исполнителям Школы или на рассмотрение в другие органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления в соответствии с их компетенцией. Ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.8. При рассмотрении по существу по каждому обращению гражданина, поступившему в соответствии с резолюцией руководства на исполнение, принимается одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению и подготовке ответа;
- о принятии обращения к рассмотрению и подготовке письма-запроса для получения дополнительной информации;
- о принятии обращения к рассмотрению и направлении копии обращения по принадлежности в органы государственной власти, иные государственные органы или органы

местного самоуправления, к компетенции которых относится ряд вопросов, содержащихся в обращении;

– о направлении информации в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией;

– о направлении по принадлежности в органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления, если затронутые вопросы не относятся к компетенции Школы.

Указанные решения должны быть приняты не позднее семи дней с момента регистрации обращения в Школе, при этом решения о направлении информации в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы либо переадресации обращения принимаются незамедлительно после поступления.

4.9. Если 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, то директор Школы вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступавшие обращения гражданина направлялись в Школу. О данном решении Школа уведомляет гражданина, направившего обращение.

4.10. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель Школы готовит и направляет необходимые письма-запросы. Для соблюдения установленных сроков исполнения в письмах-запросах указывается срок представления ответа в Школу.

4.11. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Школы, направляется в течение семи дней со дня 7 регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Если в обращении наряду с вопросами, относящимися к компетенции Школы, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других органах государственной власти, иных государственных органах или органах местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, то в течение семи дней со дня регистрации обращения в Школе, исполнитель направляет копии обращений по принадлежности с извещением авторов обращений. Рассмотрение таких обращений в части вопросов, относящихся к компетенции Школы, осуществляется в порядке, установленном настоящим Порядком.

4.12. Если в обращениях граждан, наряду с вопросами, относящимися к компетенции Школы, содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, копии таких обращений подлежат направлению в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

4.13. Если в письменном обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц Школы, а также членам их семей, то такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и гражданину, направившему обращение, исполнителем сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

4.14. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия. Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.15. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации, с разъяснением всех

затронутых в них вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано - содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

4.16. При невозможности рассмотреть обращение в установленный срок ответственный исполнитель должен обратиться к директору Школы с письменной мотивированной просьбой о его продлении, но не более, чем на 30 дней.

4.17. Все сведения о ходе исполнения обращения (напоминание исполнителю, разрешение на продление срока, доклад директору Школы, запрос и т.п.) вносятся в Журнал.

5. Личный прием граждан

5.1. Личный прием граждан в Школе проводится директором Школы, заместителями директора, руководителями структурных подразделений.

5.2. Личный прием граждан фиксируется к книге регистрации посетителей (приложение № 4) директором Школы, заместителями директора, руководителями структурных подразделений.

5.3. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан (официальный сайт школы <http://школа156.рф>, на информационном стенде в фойе 1 этажа и приемной Школы).

5.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

5.6. 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 вопросов.

5.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

5.8. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Школы или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

6. Контроль за рассмотрением обращений граждан

6.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан устанавливается в целях обеспечения рассмотрения их в сроки, предусмотренные в разделе 4 настоящего Порядка, и надлежащего разрешения содержащихся в них вопросов. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан возлагается на работника, ответственного за ведение делопроизводства в Школе.

Контроль за работу с обращениями граждан, качество и результативность исполнения поручений по рассмотрению обращений возлагается на заместителей директора Школы, руководителей структурных подразделений.

6.2. В целом система контроля должна быть поставлена так, чтобы обеспечить своевременное и качественное рассмотрение поступивших обращений граждан.

6.3. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие рассмотрения.

6.4. Контроль за рассмотрением поступившего обращения гражданина начинается с момента его регистрации в Школе и заканчивается при регистрации и отправлении

окончательного ответа его автору.

6.5. Работник, ответственный за ведение делопроизводства в Школе, следит за сроком исполнения обращений граждан. По фактам неисполнения сроков указанных поручений он незамедлительно информирует директора Школы.

6.6. Обращения граждан снимаются с контроля после рассмотрения их по существу, когда по ним приняты все необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству Российской Федерации. Обращения граждан, на которые даны промежуточные ответы, не снимаются с контроля до направления по результатам их рассмотрения окончательного ответа заявителю.

6.7. Датой снятия обращения с контроля является дата регистрации и отправки окончательного ответа заявителю.

7. Оформление, отправка ответов и формирование дел по обращениям граждан

7.1. Ответы на обращения граждан дают директор Школы, его заместители в пределах своей компетенции.

7.2. Ответ может быть дан в письменной или устной форме. В случае устного ответа информация о таком ответе представляется исполнителем в письменной форме работнику, ответственному за ведение делопроизводства для внесения соответствующей записи в Журнал.

7.3. Ответы на письменные обращения, поступившие в Школу, в том числе по информационным системам общего пользования, направляются по почтовому адресу, указанному заявителем в обращении. Отправка ответов на обращения граждан по электронной почте или по факсу допускается при последующей их отправке по почтовому адресу, указанному заявителем в обращении.

7.4. Обращения граждан должны быть возвращены исполнителями после их рассмотрения работнику, ответственному за ведение делопроизводства, со всеми относящимися к ним материалами для централизованного формирования дел в Школе. Работник, ответственный за ведение делопроизводства, проверяет правильность оформления ответов (наличие подписи, даты, номера, адреса, виз на копии и др.) и вносит необходимые записи в Журнал.

7.5. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением (разрешением), формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел в порядке, установленном в Школе.

7.6. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел Школы, хранятся у работника, ответственного за ведение делопроизводства.

7.7. По истечении установленных сроков хранения дела подлежат уничтожению в соответствии с установленным порядком.

7.8. Ответственность за сохранность и комплектность документов по обращениям граждан возлагается на работника, ответственного за ведение делопроизводства в Школе.

График личного приёма граждан

Наименование должности	День приема/время	телефон	Номер кабинета
Директор	вторник 14.00 - 17.00	8(3912)-2-28-92-24	4-1-13
Заместитель директора по УВР (уровень начального общего образования)	понедельник 14.00 -16.00	8(3912)-2-28-92-24	2-2-11
Заместитель директора по УВР (уровень основного и среднего общего образования)	среда 14.00 - 16.30	8(3912)-2-28-92-24	3-4-9
Заместитель директора по ВР	четверг 14.00 - 16.30	8(3912)-2-28-92-24	2-2-13
Заместитель директора по УВР (инклюзия)	вторник 14.00- 16.30	8(3912)-2-28-92-24	2-2-11
Заместитель директора по кадровым вопросам	пятница 14.00 -16.30	8(3912)-2-28-92-24	4-1-15
Руководитель структурного подразделения центра дополнительного образования школы	понедельник 14.00-16.30	8(3912)-2-28-92-24	2-2-13

**Карточка
личного приема гражданина**

Фамилия _____

Имя _____

Отчество (при наличии) _____

Почтовый адрес (электронный адрес) <*>: _____

Номер телефона/факса <***>: _____

Дата и время личного приема: _____

Должностное лицо, осуществляющее личный прием: _____

(фамилия, инициалы, должность)

Содержание устного обращения: _____

Повторность: да/нет

Содержание принятого решения по обращению гражданина:

1. Дан устный ответ (разъяснение):

Отметка о согласии гражданина на получение устного ответа:

2. Принято письменное обращение. Всего _____ листов Подпись гражданина _____

3. В рассмотрении обращения отказано по следующим основаниям:

4. Принято иное решение (даны поручения, срок исполнения):

(должность лица, производившего личный прием)

(подпись) (фамилия, инициалы)

Отметка о направлении письменного ответа гражданину _____

Отметка о снятии с контроля: _____

<*> Заполняется для направления письменного ответа гражданину на обращение или запрос либо для уточнения содержания запроса.

<***> Заполняется для направления письменного ответа гражданину на запрос либо для уточнения содержания запроса.

Журнал учета регистрации письменных обращений граждан

№п/п	Дата поступления (число, месяц, год)	ФИО подавшего предложение, заявление, жалобу	Количество листов	Краткое содержание письменного обращения, ключевые слова	Кому и когда передано для исполнения, подпись исполнителя	Срок исполнения	Когда, кем и какое принято решение	Дело, в которое подшиты документы
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Книга регистрации посетителей

№п/п	ФИО , организация, документ	Цель визита	Время прибытия	Время убытия	Примечания
1	2	3	4	5	6