

Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение
«Начальная общеобразовательная школа №16»

П Р И К А З

от 02.09.2024 г.

№ 131

с. Летняя Ставка

Об утверждении регламента МКОУ НОШ №16
«Организация приёма граждан и рассмотрение
обращений граждан»

В соответствии с федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», в целях определения сроков и последовательности действий по исполнению школой функции "Организация приема граждан и рассмотрение обращений граждан" (далее - функция)

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый регламент муниципального казенного общеобразовательного учреждения «Начальная общеобразовательная школа №16» по исполнению функции "Организация приема граждан и рассмотрение обращений граждан" (далее - Регламент).
2. При рассмотрении обращений граждан руководствоваться настоящим регламентом.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор МКОУ НОШ №16
с.Летняя Ставка



 С.Э. Симашова

С приказом ознакомлены (и согласны): «02» сентября 2024 г

РЕГЛАМЕНТ МКОУ НОШ №16 "ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА ГРАЖДАН И РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН"

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Регламент муниципального казенного общеобразовательного учреждения «Начальная общеобразовательная школа №16» (далее - Регламент) по исполнению функции "Организация приема граждан и рассмотрение обращений граждан" (далее - функция) разработан в целях повышения качества организации работы с письменными и устными обращениями граждан и определяет сроки и последовательность действий при организации работы с обращениями граждан в школе;

1.2. Исполнение функции осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

II. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

2.1. Описание последовательности действий при осуществлении функции:

2.1.1. Исполнение функции включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация поступивших письменных обращений;
- направление письменных обращений на рассмотрение;
- подготовка ответов на обращения граждан;
- организация личного приема граждан;
- контроль исполнения обращений граждан;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения.

2.1.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

Основанием для начала исполнения функции является письменное или устное обращение гражданина в школу или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других органов для рассмотрения по поручению.

Прием обращений граждан осуществляется следующими способами:

- через почтовое отделение;
- с использованием факсимильной связи;
- непосредственно от гражданина;
- с использованием телеграфной связи;
- с использованием электронной почты.

При поступлении заявления в школу:

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

- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагается конверт.

При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе ставится на копии обращения (при условии наличия копии у заявителя) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления.

2.1.3. Регистрация поступивших письменных обращений.

Поступившие письменные обращения регистрируются в течение трех дней с момента поступления в школу в книге регистрации обращений, заявлений, и жалоб граждан, в которой:

- обращению присваивается регистрационный номер;
- указываются фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя (в именительном падеже) и его почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения (при наличии). Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый заявитель или заявитель, в адрес которого просят направить ответ;

- указывается краткое содержание обращения, ответственный исполнитель, пишется резолюция;

- обращение прочитывается, определяется его тематика, выявляются поставленные заявителем вопросы.

Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, ответ на обращение не дается.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, школа вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается. Об этом сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.1.4. Направление письменных обращений на рассмотрение.

После регистрации директор школы направляет обращение на рассмотрение заместителям директора по учебной работе или учебно-воспитательной работе, согласно их должностным обязанностям, в день регистрации или на следующий день.

Заместители директора обращаются к соисполнителям рассматриваемого обращения (учителям, воспитателям, психологу, социальному педагогу), которые дают ответственному за рассмотрение обращения (не позднее окончания половины срока, установленного для рассмотрения обращения), свои предложения и разъяснения в соответствии с их должностными обязанностями.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию школы, в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных

в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

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

2.1.5. Подготовка ответов на обращения граждан.

При подготовке ответов на письменные обращения граждан ответственный за рассмотрение обращения гражданина рассматривает его в соответствии с резолюцией директора.

Директор, заместители директора, ответственные за рассмотрение обращения, изучают обращение гражданина и материалы к обращению гражданина, в том числе в целях установления обоснованности доводов автора обращения и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, и при необходимости готовят письмо или делают запрос по телефону в соответствующие органы и организации в целях получения в установленный срок дополнительной информации по существу вопросов, изложенных в обращении гражданина, или получения объяснений руководителя.

Ответ на обращение подготавливается и направляется заявителю в срок до 30 дней со дня регистрации обращения или в меньший срок, указанный в резолюции.

В случаях если для рассмотрения обращения требуются дополнительное изучение и проверка (истребование дополнительных материалов либо принятие иных мер), срок рассмотрения обращения может быть продлен директором не более чем на 30 дней.

В случае продления срока рассмотрения обращения в адрес гражданина направляется уведомление о продлении срока рассмотрения обращения.

Заместитель директора, ответственный за рассмотрение обращения, подготавливает проект ответа гражданину и направляет его на подпись руководителю.

Обращение гражданина считается рассмотренным, если дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов.

При рассмотрении обращения граждан с выездом на место в присутствии заявителя, заявитель письменно подтверждает, что получил ответы на поставленные вопросы, обращение снимается с контроля.

Ответ гражданину за подписью директора регистрируется. После регистрации ответа осуществляется его отправка. Отправление ответов без регистрации не допускается.

В случае 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 гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, школа вправе подготовить предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в школу.

В случае принятия решения о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу в адрес гражданина направляется уведомление о прекращении с ним переписки по данному вопросу.