

Приложение
к приказу по МБОУ
«Петровская школа №2»
от 18.02.15 № 64

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В МБОУ «Петровская школа №2»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент работы с обращениями граждан в МБОУ «Петровская школа №2» (далее - "административный регламент") разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности деятельности МБОУ «Петровская школа №2» (далее – «Школа»), определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

Под обращением гражданина (далее – «обращение») понимается направленное в Школу письменное предложение, заявление или жалоба (включая обращения, поступившие по информационным системам общего пользования), а также устное обращение гражданина.

1.2. Правовые основания работы с обращениями:

- Конституция Российской Федерации (12 декабря 1993 года);
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Закон Российской Федерации от 27.04.1993 №4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
- Устав Школы;

1.3. Результатом рассмотрения обращения может являться:

- устный или письменный ответ на все поставленные в обращении вопросы с учётом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений;
- необходимые действия, осуществлённые в связи со всеми поставленными вопросами с учётом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений.

2. Требования к рассмотрению обращения

2.1. Порядок информирования о порядке подачи и рассмотрения обращения.

2.1.1. Информация по вопросам регистрации и исполнения обращений граждан предоставляется секретарем Школы по телефону: 2- 55-64.

По телефону предоставляется следующая информация:

- график приема граждан директором школы;
- почтовые адреса, адреса электронной почты для направления письменных обращений.

Информация по вопросам регистрации и исполнения обращений предоставляется в течение установленного рабочего времени в рабочие дни.

Личный прием осуществляется в соответствии с графиком личного приема по адресу: с.Петровка, ул.Горького, д.13,

директор школы

Понедельник :14:00 - 16:00

Четверг: 10:00 - 12:00

Заместитель директора по УВР

Вторник: 14:00 – 16:00

Четверг: 14:00 – 16:00

Пятница: 14:00 – 16:00

Заместитель директора по ВР

Вторник: 14:00 – 16:00

Заместитель директора по АХЧ

Четверг: 8:00 – 9:00 15:00 - 16:00

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист подробно и в вежливой форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам.

Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин. Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут.

При общении с гражданином (по телефону или лично) должностное лицо должно корректно и внимательно относиться к гражданину. Во время разговора следует избегать «параллельных разговоров» с окружающими, не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат. В конце устного информирования должностное лицо должно кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует принять.

Если специалист, принявший звонок, не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию или позвать к телефону лицо, владеющее данной информацией.

Должностное лицо, осуществляющее приём и консультирование, обязано относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

Гражданин с учётом режима работы Школы с момента приёма обращения имеет право на получение сведений о прохождении процедуры по рассмотрению его обращения при помощи телефонной связи, Интернета, электронной почты, письменного уведомления.

2.1.2. Порядок получения консультаций (справок).

Консультации предоставляются по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- мест и графиков личного приема директора Школы, для рассмотрения устных обращений;
- порядка и сроков рассмотрения обращений;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращения.

Основными требованиями к консультации (справке) являются:

- компетентность;
- четкость в изложении материала;

- полнота предоставляемой информации.

Консультации предоставляются при личном обращении, с использованием средств массовой информации, информационных систем общего пользования (в том числе Интернет, почтовой и телефонной связи, электронной почты).

2.2. Условия и сроки рассмотрения обращений.

2.2.1. Требования к помещениям и местам приема обращений граждан.

Прием граждан осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях. Помещения должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

Для проведения приема граждан в период с октября по май в местах ожидания размещаются специальные напольные и (или) настенные вешалки для одежды.

Места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, стульями и столами для оформления документов.

Места ожидания должны создавать комфортные условия для граждан и оптимальные условия работы специалистов, должны быть оборудованы стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки, но не может составлять менее трех мест.

Помещение оборудуется столами с канцелярскими принадлежностями для осуществления необходимых записей, оформления письменных обращений.

В Школе приём граждан директором, его заместителями осуществляется в служебных кабинетах, снабженных стулом и столом для посетителя.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах директором школы, его заместителями одновременно ведется приём только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

Рабочие места сотрудников, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовывать исполнение их функции в полном объеме.

2.2.2. Сроки рассмотрения обращений.

Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение трёх дней с момента поступления в Школу.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Школы, направляется в течение семи дней со дня 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.

Письменное обращение, поступившее в Школу, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

В исключительных случаях при наличии обоснованной необходимости данный срок может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения.

2.2.3. Основания для отказа в приёме обращения, его рассмотрении, принятии мер:

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся;

- если 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;

- обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чём сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- 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, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. 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 ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.4. Рассмотрение обращений осуществляется на безвозмездной основе.

3. Административные процедуры

3.1. Последовательность административных действий (процедур).

3.1.1. Рассмотрение обращений включает в себя выполнение следующих административных процедур:

- приём и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация поступающих обращений;
- рассмотрение обращений директором школы, его заместителями;
- направление обращений ответственным исполнителям;
- направление исполнителем письменного ответа заявителю.

3.1.2. Приём и первичная обработка письменных обращений граждан.

Основанием для начала административных процедур является поступление обращения гражданина в Школу.

Обращение может поступить в школу одним из следующих способов:

- почтовым отправлением по адресу: 297012, с.Петровка, ул.Горького, 13.
- нарочным, доставлением непосредственно гражданином по адресу: 297012, с.Петровка, ул.Горького, 13, кабинет №2 (секретарская).

В письменном обращении в обязательном порядке в качестве адресатов должны быть указаны либо Школа, либо фамилия, имя, отчество или должность директора школы, его заместителей, а также фамилия, имя, отчество гражданина, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, изложена суть предложения, заявления или жалобы, проставлена личная подпись гражданина и дата.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Приём обращений осуществляется секретарём Школы. По просьбе обратившегося гражданина ему делается отметка на копиях или вторых экземплярах принятых обращений.

Первичная обработка включает в себя:

- проверку правильности адресования корреспонденции, чтение, аннотирование обращения, определение направления обращения, обоснование адресности направления обращения для рассмотрения;
- подготовку проектов резолюций, поручений о рассмотрении обращений с выездом на место либо комиссионного рассмотрения специалистов, сопроводительных писем о переадресации обращений на рассмотрение и согласование директору Школы.

Результатом выполнения действий по приёму и первичной обработке обращений граждан является передача их на регистрацию.

Прием и первичная обработка обращений выполняется в день поступления обращения в Школу.

3.1.3. Регистрация поступающих обращений.

Поступившие после первичной обработки письменные обращения регистрируются.

При заполнении Журнала регистрации обращений, заявлений и жалоб граждан вносится следующая информация о поступившем обращении:

- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
- дата и номер регистрации;
- данные обратившегося гражданина (фамилия, инициалы, место проживания (адрес));
- краткое содержание обращения;
- данные о наличии приложений;
- вид доставки;
- состав документа;
- сопроводительный документ.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным.

Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же

лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи нового обращения истёк установленный законодательством срок рассмотрения, и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением.

Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные (три и более раз) - по одному и тому же вопросу, по которому автору даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами.

Результатом выполнения действия по регистрации обращения является передача обращения гражданина на рассмотрение.

Срок регистрации обращения - 3 дня.

3.1.4. Рассмотрение обращений директором школы, его заместителями.

Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения вместе с приложениями в приёмную директора школы.

Обращения вместе с подготовленными проектами поручений (резолуциями, сопроводительными письмами на переадресацию обращений и необходимыми приложениями) передаются на рассмотрение и согласование директору школы.

Директор школы определяет:

- относится ли к сфере деятельности Школы рассмотрение поставленных в обращении вопросов;

- соответствует ли подготовленный проект резолюции и поручений поставленным в обращении вопросам, при необходимости дополняет и корректирует резолюцию;

- обоснованность запроса результатов рассмотрения обращения.

Максимальный срок подготовки и направления обращений для рассмотрения по компетенции - 7 дней со дня регистрации.

Результатом рассмотрения обращений директором школы, его заместителями является направление обращения с резолюцией или сопроводительным письмом в структурные подразделения школы, иные органы исполнительной власти района, органы местного самоуправления образования и иные организации.

Обращение считается рассмотренным, если заявителю даны ответы на все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры, даны исчерпывающие разъяснения.

Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);

- если просьба, изложенная в обращении, не может быть удовлетворена, то указывается, по каким причинам;

- в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, присвоенный в Школе, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

Директор школы, давший поручение по обращению:

- рассматривает предоставленную информацию о рассмотрении обращения, подписывает ответ заявителю (в орган, обратившийся в интересах заявителя);

- даёт поручения об осуществлении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина;

определяет вид и порядок привлечения к дисциплинарной ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения предписаний нормативных актов, прав, свобод или законных интересов граждан.

Срок рассмотрения обращения и направления письменного ответа по существу поставленных вопросов - 30 дней со дня регистрации.

3.1.5. Организация работы с устными обращениями, полученными в ходе личного приема директора школы, его заместителями.

Основанием для начала осуществления административной процедуры является просьба гражданина о записи его на личный прием к директору школы.

Секретарь:

- проводит предварительные беседы с гражданами, пришедшими на приём, разъясняет порядок разрешения его вопроса;

- вправе направить заявителя на беседу в соответствующее структурное подразделение Школы.

Последовательность выполнения административных действий:

- регистрация обращения;

- проведение приёма;

- рассмотрение письменного обращения гражданина по итогам личного приёма, принятие по нему решения и направление ответа.

3.1.6. Регистрация устного обращения, поступившего в ходе личного приема.

Секретарь приемной устанавливает личность гражданина по документу, удостоверяющему личность, регистрирует в журнале регистрации, вносит в базу данных сведения о нем: Ф.И.О., место регистрации, социальное положение, аннотацию обращения. В бумажном виде оформляется карточка личного приема гражданина. При необходимости находит историю обращений гражданина, которая передается лицу, осуществляющему личный приём.

Запись на повторный приём к руководителю осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

3.1.7. Проведение личного приёма.

Во время личного приёма директора Школы каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной либо в письменной форме.

В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора школы, его заместителей, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

Директор школы, его заместители могут проводить выездные личные приёмы граждан.

Все административные процедуры при проведении выездных личных приёмов соответствуют данному разделу административного регламента.

По окончании приёма до сведения заявителя доводится решение или информация о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо заявителю разъясняется, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

3.1.8. Рассмотрение письменного обращения гражданина по итогам личного приёма, принятие по нему решения и направление ответа.

Основание для начала административной процедуры: изложение гражданином по итогам личного приёма в письменном виде предложения, заявления либо жалобы.

Если в процессе личного приёма выясняется, что устного ответа недостаточно для разрешения вопросов, содержащихся в обращении, обращение рассматривается как обычное письменное в соответствии с п. 3.1 настоящего административного регламента.

Решение об окончании рассмотрения обращения принимает лицо, проводившее приём.

Результатом приёма граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие лицом, осуществляющим приём, мер по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

Срок исполнения административной процедуры - 30 дней со дня регистрации устного обращения.

3.2. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе рассмотрения обращений.

Обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения настоящего Регламента, производится в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.3. Заявитель в своей жалобе обязательно указывает:

- фамилию, имя, отчество;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- изложение сути жалобы;
- личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

3.4. Директор школы:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;

- вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в других муниципальных учреждениях, у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания, органов предварительного следствия;

- по результатам рассмотрения жалобы, принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

3.5. Ответ на жалобу подписывается директором школы.

3.6. Ответ на жалобу, поступившую в школу, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.7. Письменная жалоба, поступившая в школу, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации жалобы. В исключительных случаях директор школы вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего жалобу.

3.8. Если в письменной жалобе не указаны фамилия, инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не даётся.

Школа при получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор школы или иное уполномоченное на то должностное лицо, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в школу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

Приложение №1
к административному регламенту
«Работа с обращениями
граждан в МБОУ
«Петровская школа №2»

**Информация
об адресах и телефонах МБОУ «Петровская школа №2»**

МБОУ «Петровская школа №2» расположена по адресу: с.Петровка,
ул.Горького, 13

Почтовый адрес Школы : 297012, с.Петровка, ул.Горького, 13

Официальный адрес электронной почты: petrovka-school2@ukr.net

Телефон обращений (06556)-2-55-64

Личный прием граждан ведётся:

Директор школы – Кузьменко И.Н

Понедельник :14:00 - 16:00

Четверг: 10:00 - 12:00

Заместитель директора по УВР – Хотина О.Н

Вторник: 14:00 – 16:00

Четверг: 14:00 – 16:00

Пятница: 14:00 – 16:00

Заместитель директора по ВР – Гончаренко Л.К

Вторник: 14:00 – 16:00

Заместитель директора по АХЧ – Хрулева Л.А.

Четверг: 8:00 – 9:00 15:00 - 16:00

КАРТОЧКА ПРИЁМА ГРАЖДАН
ДАТА ПРИЕМА «_____» _____ 20 г.

Ф. И. О.

Подробный адрес постоянного места жительства

Где и кем работает

Краткое содержание просьбы

Вёл беседу _____

Что сделано	Дата	Направлено

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 603332450510203670830559428146817986133868575812

Владелец Кузьменко Инна Николаевна

Действителен с 18.08.2021 по 18.08.2022