

«Утверждаю»  
директор МБОУ СШ №27  
Ю.Ю. Грызова  
« 5 » 09 2017 г.

## Административный регламент исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан, адресованных в МБОУ СШ №27

### 1. Общие положения

1.1 Работа с обращениями граждан в школе осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.06. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", в том числе в части требований, установленных настоящим Административным регламентом.

Административный регламент исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан, адресованных в школу (далее - Административный регламент), определяет порядок, сроки рассмотрения индивидуальных и коллективных письменных и устных обращений граждан и исполнения поручений должностных лиц МБОУ СШ №27 по разрешению вопросов, поставленных в обращениях.

Положения Административного регламента применяются в отношении личных обращений граждан и их представителей, а также в отношении обращений объединений граждан и их представителей, обращений граждан, поступивших в школу с сопроводительными письмами государственных органов и должностных лиц, и не применяются при рассмотрении обращений юридических лиц.

Требования Административного регламента обязательны для всех должностных лиц, обеспечивающих деятельность школы.

Основными административными процедурами, обеспечивающими исполнение функции по рассмотрению обращений граждан в школе, являются: прием обращений и их регистрация, подготовка резолюций, рассмотрение обращений (разрешение вопросов, поставленных в обращениях), консультативно-информационная помощь, запись на прием к директору или представителям администрации школы и организации приема граждан, подготовка и направление ответа автору обращения, контроль исполнения, информационно-справочная и аналитическая работа.

1.2 Обеспечение административных процедур по рассмотрению обращений граждан, поступающих в школу, осуществляют:

- директор школы;
- заместители директора школы;
- секретарь учебной части.

В соответствии с Федеральным законом под обращениями граждан понимаются изложенные в устной или письменной форме обращения, заявления, жалобы, в том числе коллективные обращения.

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам.

Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.3 Используются следующие основные термины, установленные законодательством о порядке рассмотрения обращений граждан:

1.3.1. **обращение гражданина (далее - обращение)** - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложения, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

1.3.2. **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;

1.3.3. **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 нормативно-правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

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

1.3.5. **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.

## **2. Административные процедуры, обеспечивающие порядок рассмотрения обращений граждан**

### **Прием, первичная обработка, отправка**

2.1. Прием обращений граждан, адресованных директору школы, осуществляется в приемной следующими способами:

- через почтовое отделение связи;
- с использованием официального Интернет-портала школы;
- с использованием факсимильной связи;
- в виде телефонограмм;
- нарочными, курьерами;
- в ходе личного приема граждан должностными лицами школы;
- по телефону.

2.2. Регистрация и прохождение документов, поступивших в школу и отправляемых из школы любым из перечисленных способов, регламентируется настоящим Регламентом и отдельными распоряжениями директора школы.

2.3. Централизованный прием сообщений, поступивших через Интернет-сервис «Вопрос - ответ», осуществляет заместитель директора, отвечающий за работу сайта школы.

2.4. Работа с телефонными обращениями граждан осуществляется в приемной.

2.5. Централизованный прием и отправку документов с использованием факсимильной связи осуществляет секретарь учебной части или другое ответственное лицо, назначенное директором.

2.6. Прием факсимильных сообщений и телефонограмм, поступающих в приемную директора (по телефонам приемной), осуществляет секретарь учебной части.

2.7. Прием обращений граждан, направленных в школу через почтовое отделение связи, осуществляется по доверенности секретарем учебной части или другим ответственным лицом, назначенным директором.

В интересах обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями граждан конверты (пакеты) с обращениями подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет) работа с обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия решения представителями правоохранительных органов. При приеме корреспонденции проверяется правильность адресования, целостность упаковок, наличие приложений, указанных в обращении, а так же наличие удостоверяющих реквизитов (подпись, обратный адрес и др.)

В случае обнаружения недостачи либо отсутствия необходимых реквизитов документ возвращается отправителю с указанием причин возврата.

Ошибочно доставленная корреспонденция возвращается отправителю с пояснением причины возврата **не позднее трех рабочих дней** с момента получения.

Письменные обращения, передаваемые лично гражданами принимаются только при вскрытых конвертах.

2.8. При приеме обращений от граждан при наличии копии обращения на ней, по просьбе гражданина ставится печать школы с указанием даты поступления документа в школу и подпись сотрудника, принимающего документ.

При приеме документов от нарочных в разносной книге отправителя и (или) на копии документа ставится номер входящего документа, дата и подпись сотрудника школы принявшего документ.

2.9. Секретарь учебной части имеет право в случае неправильно оформленного документа:

- вернуть документ исполнителю с указанием ошибки;
- пригласить исполнителя к себе по документам срочного характера для исправления допущенной ошибки.

### **3. Регистрация**

3.1. Обязательной регистрации подлежат все обращения граждан, требующие ответа, а также все без исключения документы, поступающие из вышестоящих организаций.

3.2. Регистрация обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением, адресованных директору школы, заместителям директора, осуществляется в приемной в журнале входящей корреспонденции **в день** поступления в школу.

3.3. Регистрацией обращения считается момент фиксации факта поступления обращения путем внесения необходимых сведений о документе в журнале входящей корреспонденции и проставление на документе даты и регистрационного номера.

3.4. Документы, зарегистрированные в приемной, направляются директору **в течение суток** с момента регистрации.

### **4. Особенности работы с обращениями граждан**

При рассмотрении обращения должностным лицом гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- ознакомиться 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 конфиденциального характера или персональные данные других граждан;

- 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 жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4.1. В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные школой в связи с рассмотрением обращения, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

4.2. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.3. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина (ФИО, год, месяц, место рождения, адрес, семейное, социальное, имущественное положение, состояние

здоровья, образование, профессия, доходы, сведения, касающиеся финансовой и коммерческой деятельности и др.) без его 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 в обращении вопросов.

4.4. Письменные обращения граждан, а также обращения, поступившие по информационным системам общего пользования (обращения на Интернет-портал школы), должны содержать:

- наименование и адрес школы, в которую направляется обращение, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица которому оно адресовано;
- фамилию, имя, отчество (при его наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения, электронный адрес (e-mail по желанию), контактный телефон;
- изложение существа обращения, личную подпись и дату.

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

4.6. Порядок рассмотрения обращений граждан, установленный в настоящем Административном Регламенте, распространяется на все обращения граждан, в том числе письменные (индивидуальные и коллективные), устные обращения на личном приеме граждан, поступившие по информационным системам общего пользования (обращения на официальный Интернет-портал школы в рубрике «Вопрос-ответ»), в приемную школы по телефону.

## **5. Рассмотрение обращений граждан**

5.1. Обращение, поступившее в школу или должностному лицу в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению за исключением случаев указанных пункте 6.5 настоящего Административного регламента.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

В случае необходимости рекомендуется осуществлять рассмотрение обращений граждан комиссионно, при необходимости с участием автора обращения либо его представителя.

5.2. В случае если невозможно дальнейшее направление жалобы на рассмотрение в соответствующие органы или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и если исчерпаны возможности их решения, жалоба может быть возвращена гражданину с разъяснениями его права обжаловать решение или действие (бездействие) должностных лиц в установленном порядке в суде.

5.3. Должностные лица школы:

5.3.1. Обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

5.3.2. Запрашивают 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;

5.3.3. Принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

5.3.4. Дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

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

5.4. По результатам рассмотрения обращения заявителю направляется письменный ответ или уведомление о переадресации его обращения в государственный орган, орган

местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Ответ на обращение подписывается директором школы, либо уполномоченным им на то лицом. Уровень уполномоченных лиц по должностному статусу определяет директор в соответствующих распоряжениях или приказах, либо отдельным поручением (резолуцией).

5.5. Не подлежат рассмотрению обращения граждан:

5.5.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Секретарем учебной части данное обращение регистрируется и принимается решение о рассмотрении обращения в зависимости от его содержания. Если в таком обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в правоохранительные органы или структурное подразделение префектуры в соответствии с его компетенцией;

5.5.2. В случае, если в обращении обжалуется судебное решение, обращение возвращается заявителю, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. Ответ с разъяснениями готовится по согласованию с Главным управлением образования администрации города Красноярска;

5.5.3. В случае, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

5.5.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

5.5.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Решение вправе принимать директор школы по мотивированным представлениям заместителей, ответственных за рассмотрение, при согласовании с ГУО. При этом обязательным условием является, что указанное обращение и ранее направляемые обращения были направлены в МБОУ СШ №27 или тому же должностному лицу. Проект ответа гражданину с мотивированным решением готовится заместителем директора по соответствующему направлению деятельности для последующего уведомления гражданина, направившего обращение. При возникновении спорных ситуаций решение о безосновательности очередного обращения гражданина принимается директором при наличии заключения ГУО;

5.5.6. Обращения граждан, переданные с использованием факсимильной связи, требующие удостоверения подлинности документа (пункт 6.4 настоящего Административного регламента).

5.6. 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 для дальнейшего рассмотрения в порядке, предусмотренном настоящим Регламентом.

5.7. Письменное обращение гражданина, содержащее в адресной части пометку «Лично», рассматривается на общих основаниях.

## **6. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

### **6.1. Особенности работы с обращениями граждан, поступившими через Интернет-сервис «Вопрос-ответ» на официальный Интернет-портал МБОУ СШ №27 (далее-электронное обращение).**

6.1.1. Работа с электронными обращениями граждан осуществляется заместителем директора, отвечающим за работу сайта школы.

6.1.2. Текст электронного обращения выводится на бланк и направляется на рассмотрение директору школы, если на данный вопрос не может дать ответ заместитель, курирующий данное направление работы школы.

6.1.3. Ответ на электронное обращение может быть дан сразу на электронный адрес обратившегося, если иное не указано в обращении.

### **6.2. Другие формы работы с обращениями граждан.**

6.2.1. Справочная информация по вопросам деятельности подразделений школы, а также ее подразделений выдается бесплатно.

6.2.2. Телефонные обращения граждан по вопросам проблемного характера, требующие дополнительной проверки и принятия необходимых мер, адресуются **в течение рабочего дня** соответствующим должностным лицам и службам школы по принадлежности для решения поставленных в них проблем.

6.2.3. Контроль за своевременным и качественным выполнением поручений по телефонным обращениям граждан осуществляет директор школы.

### **6.3. Особенности работы с повторными обращениями**

6.3.1. Повторными считаются обращения граждан, поступившие в школу по одному и тому же вопросу от одного и того же частного лица (группы лиц) в течение года, считая от даты первичной регистрации документа в школе, и если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения, а так же, если первоначальное решение вопроса, содержащееся в обращении, не удовлетворило заявителя.

6.3.2. Обращения граждан по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам, не считаются повторными, а являются повторными экземплярами.

6.3.3. Рассмотрение содержания повторного обращения осуществляется с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существу данных ему ответов и разъяснений.

### **6.4. Особенности работы с факсимильными обращениями**

Документы, переданные (полученные) с использованием факсимильной связи без использования в установленном порядке технологии электронной подписи, не имеют юридической силы, поэтому указанные способы не могут быть использованы для передачи документов, требующих удостоверения подлинности документа.

Допускается применение факсимильной связи для приема и отправки документов, не требующих централизованной регистрации.

Допускается применение структурными подразделениями школы факсимильной связи и электронной почты для приема и отправки документов, не требующих централизованной регистрации, либо с последующей их регистрацией в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

### **7. Сроки исполнения обращений граждан**

Сроки исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан подразделяются на типовые (установленные Федеральным законом от 02.05.06. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации") и индивидуальные (установленные должностными лицами исполнительной власти города Красноярска в резолюциях к конкретным обращениям граждан с учетом указанного закона).

7.1. Письменное обращение гражданина, поступившее в школу, рассматривается (разрешается) должностными лицами в соответствии с их компетенцией **в течение 15 рабочих дней** со дня его регистрации в журнале входящей корреспонденции (если в резолюции не указан другой срок исполнения).