

ПРИНЯТО:

на заседании Педагогического совета
МБОУ Инзенская СШ № 1
Протокол № 5 от 26.02.2017

УТВЕРЖДАЮ:

/Директор МБОУ Инзенская СШ № 1

Е.Н. Воронова

Приказ № 26 от 26.02.2017



ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в Муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении Инзенская средняя школа №1 имени Героя Советского Союза Ю.Т. Алашеева

- 1) обращение в письменной форме – обращение заявителя, оформленное в виде документа, подписанного заявителем;
- 2) обращение в письменной форме – обращение заявителя, в котором документированная информация представлена любым типом письма;
- 3) обращение в устной форме – обращение заявителя, оформленное по результатам проведения личных приемов, выданных личных приемов, а также обращение в устной форме, поступающее через информационно-справочную телефонную линию МБОУ Инзенская СШ №1;
- 4) обращение в форме электронного документа – обращение заявителя, в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин;
- 5) обращение в виде подложности прочтению – обращение заявителя в письменной форме с неразличимым либо трудно-читаемым текстом, а также обращение с изображениями текста, не позволяющими определить вопросы, содержащиеся в обращении;
- 6) коллективное обращение – совместное обращение двух или более заявителей по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов.

г. Инза

Положение о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении Инзенская средняя школа №1 имени Героя Советского Союза

Ю.Т. Алашеева

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении Инзенская средняя школа № (далее – Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями от 24 ноября 2017года), Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», постановлением Правительства Ульяновской области от 27.05.2013 № 195-П «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Правительстве Ульяновской области» и определяет единый порядок организации работы Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения Инзенская средняя школа №1 имени Героя Советского Союза Ю.Т. Алашеева (далее – МБОУ Инзенская СШ №1) с обращениями граждан, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее соответственно – обращение, заявитель),

1.2. Основные термины, используемые в Инструкции:

- 1) обращение – направленные в МБОУ Инзенская СШ №1 в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение заявителя в МБОУ Инзенская СШ №1;
- 2) обращение в письменной форме – обращение заявителя, в котором документированная информация представлена любым типом письма;
- 3) обращение в устной форме – обращение заявителя, оформленное по результатам проведения личных приёмов, выездных личных приёмов, а также обращение в устной форме, поступившее через информационно-справочную телефонную линию МБОУ Инзенская СШ №1;
- 4) обращение в форме электронного документа – обращение заявителя, в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человека с использованием электронных вычислительных машин;
- 5) обращение, не поддающееся прочтению, - обращение заявителя в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопросы, содержащиеся в обращении;

- б) коллективное обращение – совместное обращение двух или более заявителей по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции с публичных мероприятий, подписанные их организаторами и отвечающие требованиям, установленным Федеральным законом от 19.06.2004 № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях;
- 7) неоднократное обращение – обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу два и более раз;
- 8) контрольное обращение – обращение заявителя, направленное должностным лицом либо уполномоченным лицом МБОУ Инзенская СШ №1 с сопроводительным документом для рассмотрения в иные государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам, в компетенцию которых входит решение, поставленных в обращении вопросов, с просьбой предоставить документы или материалы о результатах рассмотрения обращения;
- 9) служебный документ – официальный документ, используемый в текущей деятельности МБОУ Инзенская СШ №1 или должностных лиц;
- 10) рассмотрение обращения – действия МБОУ Инзенская СШ №1, должностного либо уполномоченного лица МБОУ Инзенская СШ №1, результатом которых является объективное, всестороннее и своевременное принятие решения по существу поставленных в обращении вопросов;
- 11) принятие мер – выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения обращения решением «поддержано» - полное фактическое удовлетворение поставленных в обращении вопросов, то есть фактически реализованные предложения, фактически удовлетворённые заявления или жалобы;
- 12) результат рассмотрения обращения – принятие в отношении обращения МБОУ Инзенская СШ №1 или должностным лицом МБОУ Инзенская СШ №1, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, одного из следующих решений: «поддержано», «разъяснено», «не поддержано»;
- 13) «поддержано» – решение по результатам рассмотрения обращения МБОУ Инзенская СШ №1 или должностным лицом МБОУ Инзенская СШ №1, в соответствии с которым предложение заявителя признано целесообразным, а заявление или жалоба заявителя – обоснованными и подлежащими удовлетворению;
- 14) «разъяснено» – решение по результатам рассмотрения обращения МБОУ Инзенская СШ №1 или должностным лицом МБОУ Инзенская СШ №1, в соответствии с которым заявитель проинформирован о порядке реализации или удовлетворения предложения, заявления или жалобы;
- 15) «не поддержано» – решение по результатам рассмотрения обращения МБОУ Инзенская СШ №1 или должностным лицом МБОУ Инзенская СШ №1, в соответствии с которым предложение признано нецелесообразным, а заявление или жалоба – необоснованными и неподлежащими удовлетворению;
- 16) письменный ответ на обращение – служебный документ, направленный заявителю в письменной форме по указанному в обращении почтовому адресу или по адресу электронной почты:

о результатах рассмотрения обращения и принятых в случае необходимости мерах, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, с информацией по существу поставленных в обращении вопросов и правовым обоснованием;

о возвращении жалобы заявителю в письменной форме или форме электронного документа с разъяснением права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд в случае, если невозможно направление жалобы в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с запретом о направлении жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется;

о возвращении заявителю обращения в письменной форме или форме электронного документа, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

о недопустимости злоупотребления правом, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, без ответа по существу поставленных в нём вопросов;

о невозможности прочтения текста обращения в письменной форме и оставлении его без ответа по существу поставленных в обращении вопросов и не направления на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, если фамилия и почтовый адрес заявителя поддаются прочтению;

о прекращении переписки по данному вопросу, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно (два раза и более) давались ответы в письменной форме или форме электронного документа по существу в связи с ранее направленными 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, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;

о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

17) устный ответ на обращение – ответ на обращение в устной форме, предоставленный заявителю в ходе личного приёма, по телефону, по «информационно-справочной» телефонной линии МБОУ Инзенская СШ №1 либо с использованием иных средств связи:

ответ в устной форме с согласия заявителя в случае, если изложенные заявителем в обращении в устной форме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, с занесением соответствующей записи в карточку личного приёма;

отказ в дальнейшем рассмотрении обращения в устной форме, если заявителю ранее был дан ответ в письменной форме или в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов;

18) объективность – достоверность полученной официальным, открытым способом, в результате непосредственного знакомства с фактами информации, оценка фактов, документов в части их подлинности и соответствия установленным требованиям, с исключением одностороннего мнения;

19) всесторонность – разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении, принятие во внимание доводов всех участников, исследование и оценка информации на объективность, достоверность и достаточность;

20) правовая обоснованность – доказанность сделанных выводов и принятого решения с точки зрения действующего законодательства: наличие ссылок на конкретные нормы права, правомерность применения тех или иных правовых актов к конкретной ситуации заявителя;

21) направление обращения по компетенции – направление МБОУ Инзенская СШ №1, должностным лицом МБОУ Инзенская СШ №1 обращения с сопроводительным документом в государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

22) сопроводительный документ – служебный документ, направляемый в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с приложением обращения для его рассмотрения либо направляемый в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, к полномочиям которых отнесены предоставление запрашиваемой информации, с приложением запроса;

23) уведомление – служебный документ, направляемый МБОУ Инзенская СШ №1, должностным лицом МБОУ Инзенская СШ №1 заявителю:

о направлении (переадресации) обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения обращения в связи с направлением в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия) запроса документов и материалов, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращения;

о направлении (переадресации) запроса в государственный орган или орган местного самоуправления, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации;

об отсрочке ответа на запрос с указанием её причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении

доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» срока ответа на запрос;

о принятии обращения, запроса к рассмотрению с указанием регистрационного номера, даты регистрации в МБОУ Инзенская СШ №1 обращения, запроса, а также с указанием должностного лица МБОУ Инзенская СШ №1, которому поручено рассмотрение обращения, запроса;

24) исполнитель – должностное лицо МБОУ Инзенская СШ №1, уполномоченное на рассмотрение обращения;

25) аннотация – краткое содержание вопросов, поставленных заявителем в обращении;

26) анонимное обращение – обращение заявителя:

в письменной форме, не содержащее фамилию или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

в форме электронного документа, не содержащее фамилию, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

в устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность заявителя (паспорта или иного документа);

27) запрос – обращение пользователя информацией в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в МБОУ Инзенская СШ №1 либо к должностному лицу МБОУ Инзенская СШ №1 о предоставлении информации о деятельности МБОУ Инзенская СШ №1;

28) пользователь информацией – гражданин (физическое лицо), организация (юридическое лицо), общественное объединение, осуществляющие поиск информации о деятельности МБОУ Инзенская СШ №1. Пользователями информацией являются также государственные органы, органы местного самоуправления, осуществляющие поиск указанной информации в соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

29) запрос документов и материалов – служебный документ, направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов;

30) рассмотрение запроса – действия должностного лица МБОУ Инзенская СШ №1, направленные на предоставление ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;

31) ответ на запрос – служебный документ, направляемый должностным лицом МБОУ Инзенская СШ №1 пользователю информацией, в котором:

содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация;

указаны название, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация, если

запрашиваемая информация опубликована в СМИ либо размещена в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»);

содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации в случаях, если:

а) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности МБОУ Инзенская СШ №1;

б) запрашиваемая информация не относится к деятельности МБОУ Инзенская СШ №1;

в) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

г) запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

д) в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых МБОУ Инзенская СШ №1, о проведении анализа деятельности МБОУ Инзенская СШ №1 или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией;

32) результат рассмотрения запроса – направление МБОУ Инзенская СШ №1, должностным лицом МБОУ Инзенская СШ №1 пользователю информацией ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;

33) официальный сайт – официальный сайт МБОУ Инзенская СШ №1 в сети «Интернет» (<http://inza-whiteschool.ru>), содержащий информацию о деятельности МБОУ Инзенская СШ №1;

34) обращение, находящееся в режиме ожидания, – обращение, принятое к рассмотрению МБОУ Инзенская СШ №1 или должностным лицом МБОУ Инзенская СШ №1, по которому в государственном органе, органе местного самоуправления и (или) у должностных лиц запрошены документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения;

35) должностное лицо МБОУ Инзенская СШ №1 – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в МБОУ Инзенская СШ №1;

1.3. Работа с обращениями и запросами, поступающими в МБОУ Инзенская СШ №1, является прямой служебной обязанностью должностных лиц МБОУ Инзенская СШ №1, которые несут установленную законодательством ответственность за своевременность и полноту рассмотрения обращений и запросов.

1.4 Учёт и регистрация обращений и запросов, поступивших в МБОУ Инзенская СШ №1, осуществляется в «Журнале регистрации обращений граждан».

2. Приём и регистрация обращений

2.1. Письменное обращение может быть доставлено в МБОУ Инзенская СШ №1 непосредственно заявителем, его представителем, поступить по почте, факсу, по электронной почте.

2.2. Все поступающие в МБОУ Инзенская СШ №1 обращения в письменной форме, в том числе телеграммы и документы, связанные с их рассмотрением, сортируются секретарем, осуществляется их первичная обработка, осуществляется регистрация обращений в «Журнале регистрации обращений граждан» МБОУ Инзенская СШ №1 .

2.3. Секретарем на участке учёта и первичной обработки почты:

проверяется правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки; вскрывается конверт, проверяется наличие в нём текста обращения в письменной форме и документов. Документы, поступившие вместе с обращением (копии паспорта, военного билета, трудовой книжки и другие), являются приложением к обращению;

составляется акт в случае отсутствия текста письменного обращения, присутствия в конвертах денежных знаков и ценных бумаг (облигаций, акций и т.д.), подарков или отсутствия документов, указанных в тексте письменного обращения.

2.4. Почтовые отправления, вызывающие подозрение на содержание веществ или предметов, опасных для жизни и здоровья людей, рассматриваются сотрудником в соответствии с Правилами работы с почтовыми отправлениями, вызывающими подозрение на содержание веществ или предметов, опасных для жизни и здоровья людей, утвержденными заместителем Губернатора Ульяновской области от 04.08.2014 N 73-АГ-03/10354вн.

2.5. Обращения в письменной форме и обращения в форме электронного документа, содержащие в адресной части пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящим Положением.

2.8. Обращение в письменной форме подлежат регистрации в «Журнале регистрации обращений граждан» в течение 3 дней со дня поступления в МБОУ Инзенская СШ №1.

2.9. Обращение в устной форме подлежит регистрации в «Журнале регистрации обращений граждан» в день его поступления в МБОУ Инзенская СШ №1 с указанием времени поступления.

2.10. Секретарь регистрирует обращения:

проставляется регистрационный номер на обращении в письменной форме;

обращение без указания фамилии, имени, отчества и обратного адреса отмечается индексом «Б/п» («Без подписи»);

коллективное обращение отмечается индексом «Колл»;

проводится проверка обращения на кратность;

при одновременном поступлении основного обращения и его дубликата либо поступлении дубликата до окончания разрешения основного обращения даётся

единый ответ. Если дубликат поступил после разрешения основного обращения, то заявителю не позднее 10-дневного срока с момента регистрации дубликата ответ на него направляется со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение. Копия ответа направляется в случае прямого указания заявителя о его неполучении;

в случае запроса государственными органами Российской Федерации и должностными лицами, указанными в пункте 4.26 раздела 4 настоящего Положения, результатов рассмотрения обращения ставится пометка «Особый контроль»;

указывается количество листов и наличие приложений либо вложений (описание приложения, количество листов);

при условии постановки обращения на контроль готовится проект поручения, в котором указывается срок рассмотрения обращения и исполнитель, в компетенцию которого входит рассмотрение обращения.

По завершении процедуры регистрации обращению автоматически присваивается соответствующий номер с указанием актуальной даты регистрации.

2.11. По результатам ознакомления с представленным на доклад текстом обращения и прилагаемыми к нему документами директор МБОУ Инзенская СШ №1 или лицо, исполняющее обязанности (далее – уполномоченное лицо) утверждают или отклоняют предложенный проект поручения.

2.12. Решение о направлении обращения на рассмотрение исполнителю принимается исключительно исходя из содержания обращения, независимо от того, кому из должностных лиц МБОУ Инзенская СШ №1 оно адресовано.

2.13. Сопроводительное письмо о возврате ошибочно присланного в МБОУ Инзенская СШ №1 обращения подписывается директором или лицом, исполняющим его обязанности, и в течение 3 дней с момента поступления в МБОУ Инзенская СШ №1 направляется вместе с обращением в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Уведомление о перенаправлении обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, направляется заявителю в течение 3 дней с момента поступления обращения в МБОУ Инзенская СШ №1.

2.14. В соответствии с законодательством в случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких исполнителей, копия обращения направляется им не позднее чем в 7-дневный срок со дня регистрации в МБОУ Инзенская СШ №1.

3. Постановка на контроль и продление сроков рассмотрения обращений

3.1. Уполномоченным лицом на контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие общественное, политическое значение и затрагивающие интересы неограниченного круга лиц.

3.2. При поступлении от исполнителя обоснованной и мотивированной просьбы о продлении срока рассмотрения обращения (при направлении запроса в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, при необходимости организации и проведения схода граждан, определения дополнительных источников финансирования, проведения мероприятий, требующих времени или источника информации для принятия решения по заявленным в обращении вопросам) он может быть продлён, но не более чем на 30 дней. Одновременно исполнителем направляется заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с обоснованием причин.

3.3. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю после утверждения уполномоченным лицом продления срока, но не позднее чем за 3 дня до его истечения. Если за рассмотрением обращения установлен особый контроль, то исполнитель обязан не позднее чем за 10 дней до истечения окончательного срока согласовать через отдел обращений продление срока рассмотрения обращения.

4. Рассмотрение обращения (подготовка, направление ответа заявителю и подготовка информации по результатам рассмотрения обращения). Снятие обращения с контроля. Направление документов в архив.

4.1. Обращение может рассматриваться исполнителем непосредственно в МБОУ Инзенская СШ №1 либо с выездом по адресу, указанному в обращении.

4.2. Обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в МБОУ Инзенская СШ №1, за исключением случаев, указанного в пунктах:

4.2.1. Информация о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения предоставляется исполнителем секретарю для доклада уполномоченному лицу не позднее, чем за 3 дня до истечения последнего дня установленного срока, если иное не предусмотрено законодательством или не прописано в поручении уполномоченного лица. Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, то оно подлежит исполнению не позднее рабочего дня, предшествующего нерабочему дню.

4.3. В случае, если текст обращения в письменной форме не поддаётся прочтению, ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение уполномоченному лицу, о чём в течение 7 дней со дня регистрации обращения отделом обращений сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.4. Обращение в письменной форме по вопросам, не относящимся к компетенции МБОУ Инзенская СШ №1, направляется секретарем в течение 7 дней со дня его регистрации в МБОУ Инзенская СШ №1 в соответствующий

государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения, за исключением случая, предусмотренного в [пункте 4.3](#) настоящего раздела.

4.4.1. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня его регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, предусмотренного в пункте 4.3. настоящего раздела.

4.5. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.6. МБОУ Инзенская СШ №1, должностное лицо МБОУ Инзенская СШ №1 при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица МБОУ Инзенская СШ №1, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

4.7. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно довались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в МБОУ Инзенская СШ №1 или одному и тому же должностному лицу МБОУ Инзенская СШ №1. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

4.8. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, исполнителем сообщается заявителю о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в МБОУ Инзенская СШ №1 или должностному лицу МБОУ Инзенская СШ №1.

4.10. В тексте поручения по рассмотрению обращения уполномоченного лица может присутствовать информация об установлении сокращённых сроков предоставления информации по результатам рассмотрения обращения, в том числе «Срочно» («Незамедлительно») или «Оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный и 10-дневный сроки исполнения со

дня его подписания; поручения по рассмотрению обращения «Зайдите» и «Прошу переговорить» – в течение 1 календарного дня с даты подписания поручения уполномоченным лицом.

Уполномоченное лицо вправе сократить сроки предоставления информации по результатам рассмотрения обращения и подготовки ответа заявителю.

4.11. Сопроводительный документ к обращению, направляемому должностным лицом МБОУ Инзенская СШ №1 для рассмотрения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, подписывается уполномоченным лицом. Одновременно заявителю направляется уведомление о переадресации его обращения.

4.12. При направлении обращения для рассмотрения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, сроки предоставления информации по результатам рассмотрения обращения (с резолюциями «Под свой контроль», «Прошу рассмотреть в соответствии с Вашей компетенцией» и другие) не устанавливаются. По истечении 60 дней с даты обращения в МБОУ Инзенская СШ №1 им может быть направлен запрос о принятых мерах по результатам рассмотрения обращения в порядке обеспечения гарантий защиты прав заявителя.

4.13. Если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 6 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается исполнителем заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.14. Решение о прекращении рассмотрения обращения по личному заявлению заявителя принимается уполномоченным лицом.

4.15. В случае, если в обращении в письменной форме не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению секретарем в государственной орган в соответствии с его компетенцией.

4.16. При рассмотрении обращения исполнитель:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в том числе с участием заявителя в случае необходимости;

в установленном законодательством порядке запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и

у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

осуществляет в случае необходимости выезд к заявителю или на место, указанное в обращении;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, или разъясняет его законное право;

обеспечивает подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 4.14. настоящего раздела;

уведомляет заявителя о направлении его обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (переадресации), с обоснованием причин, подтверждающих эту необходимость, а также о продлении срока рассмотрения обращения в случае его продления;

докладывает уполномоченному лицу в соответствии с поручением (в виде устного доклада или обобщённой информации в письменной форме) о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения за 3 дня до истечения установленного законодательством или поручением уполномоченного лица срока рассмотрения обращения.

4.17. Исполнители (соисполнители) по согласованию могут подготовить общий ответ. В этом случае соисполнители не позднее чем за 5 дней до истечения установленного в резолюции срока рассмотрения обращения обязаны представить исполнителю, указанному в поручении первым, все необходимые документы для подготовки окончательного (обобщённого) ответа заявителю и доклада уполномоченному лицу о результатах рассмотрения обращения.

На каждого соисполнителя возлагается равная ответственность за подготовку ответа в той части обращения, решение которой входит в его полномочия.

4.18. Ответ заявителю и информация по результатам рассмотрения обращения подписываются уполномоченным лицом. В случае временного отсутствия уполномоченного лица допускается подписание ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения лицом, исполняющим его обязанности.

4.19. Регистрация и отправка ответа заявителю осуществляется в течение 1 рабочего дня с момента подписания документа.

4.20. Направление (переадресация) обращения другому исполнителю осуществляется через секретаря и допускается только по согласованию с уполномоченным лицом при условии подтверждения обоснованности переадресации.

Максимальный срок возврата секретарю ошибочно направленного обращения – 1 рабочий день.

4.21. По итогам рассмотрения обращения исполнителем готовится обобщённая информация уполномоченному лицу согласно поручению по рассмотрению обращения.

4.22. При оценке ответов заявителям и информации по результатам рассмотрения обращений администрация и секретарь МБОУ Инзенская СШ №1 осуществляют:

а) проверку соблюдения сроков рассмотрения обращения;

б) проверку документов на наличие необходимых реквизитов:

бланка МБОУ Инзенская СШ №1; даты и исходящего номера;

ссылки на дату и номер контрольного обращения или обращения, находящегося в режиме ожидания;

должности, фамилии и инициалов, подписи исполнителя;

в) анализ содержания ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения по следующим критериям:

освещение всех вопросов, поставленных в обращении;

раскрытие всех установленных обстоятельств;

отражение всех доводов заявителя;

г) оценку принятого решения по результатам рассмотрения обращения:

«поддержано»;

«не поддержано»;

«разъяснено»;

д) анализ полноты принятых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей, в случае принятия решения по результатам рассмотрения жалобы «поддержано»;

е) проверку наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов заявителя в случае принятия решения по результатам рассмотрения заявления «разъяснено»;

ж) проверку наличия ссылок на конкретные правовые акты и правильность их реквизитов;

з) оценку правомерности применения данных норм права в конкретной ситуации;

и) проверку наличия документов и материалов, необходимых для принятия конкретного решения по обращению.

4.23. По результатам проверки ответов заявителям и информации по результатам рассмотрения обращения директор МБОУ Инзенская СШ №1 дает оценку:

- а) своевременности рассмотрения обращения;
- б) всесторонности рассмотрения обращения;
- в) объективности рассмотрения обращения;
- г) правовой обоснованности принятых мер по результатам рассмотрения обращения.

4.24. При ответе заявителю не допускается предоставление взаимоисключающей по содержанию информации.

Запрещается направлять заявителям ответы с исправлениями (в том числе в реквизитах).

4.25. К информации по результатам рассмотрения обращения прикладываются:

копия ответа заявителю;

материалы, подтверждающие положительное решение вопросов, заявленных в обращении, или невозможность принятия положительного решения.

4.26. Ответ на коллективное обращение направляется на имя одного из подписавших его лиц, чей почтовый или электронный адрес указан в обращении, с просьбой довести ответ до сведения других авторов обращения. Если в коллективном обращении указано конкретное лицо или адрес, на который следует направить ответ, он направляется на указанный адрес или конкретному лицу.

4.27. Если просьба заявителя в ходе рассмотрения обращения удовлетворена, к информации по результатам рассмотрения обращения вместо письменного ответа (по согласованию с заявителем) может прилагаться расписка заявителя, подтверждающая выполнение его просьбы в полном объеме, и/или его отказ от получения письменного ответа на обращение.

4.28. В случае, если информация по результатам рассмотрения обращения и/или ответ заявителю удовлетворяют критериям своевременности, объективности, всесторонности и правовой обоснованности, секретарь вносит предложение уполномоченному лицу о снятии обращения с контроля.

В случае, если информация по результатам рассмотрения обращения и/или ответ заявителю не удовлетворяют хотя бы одному из критериев, обозначенных в абзаце первом настоящего пункта, секретарем готовится проект поручения уполномоченному лицу о постановке обращения на дополнительный контроль.

4.33. Отметка «В дело» о списании документов по результатам рассмотрения обращения в архив МБОУ Инзенская СШ №1 ставится директором МБОУ Инзенская СШ №1 или лицом, исполняющим его обязанности, только при условии исполнения всех поручений по рассмотрению обращения.

4.34. Материалы по результатам рассмотрения обращений хранятся в архиве МБОУ Инзенская СШ №1.

5. Организация приёма должностного лица МБОУ Инзенская СШ №1.

Проведение личного приёма директором и заместителями директора.

5.1. Личный приём директором и заместителями директора осуществляется в соответствии с графиком личного приёма, утверждённым директором МБОУ Инзенская СШ №1.

Предварительный личный приём проводится администрацией МБОУ Инзенская СШ №1 ежедневно в течение рабочего дня согласно пункту 5.10 раздела 5 настоящей Инструкции.

5.2. Кандидатуры заявителей на личный приём к должностным лицам МБОУ Инзенская СШ №1, указанным в абзаце первом пункта 5.1 раздела 5 настоящего Положения, утверждаются данными должностными лицами МБОУ Инзенская СШ №1 в соответствии с их компетенцией на основании обращений в письменной и устной формах, а также обращений в форме электронного документа, поступивших в МБОУ Инзенская СШ №1 и/или содержащих просьбы о личном приёме по которым принято решение "поддержано".

5.3. Обращения, подлежащие рассмотрению на личном приёме должностных лиц МБОУ Инзенская СШ №1, указанных в абзаце первом пункта 5.1 раздела 5 настоящего МБОУ Инзенская СШ №1, предварительно готовится исполнителем. Исполнитель вправе запросить у заявителя необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в целях уточнения обстоятельств и фактов по обращению.

5.4. Приглашение заявителя на личный приём осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных систем связи или другими способами, но не позднее чем за 2 дня до даты, назначенной уполномоченным лицом.

5.5. Организацию и подготовку личного приёма МБОУ Инзенская СШ №1 осуществляет секретарь МБОУ Инзенская СШ №1.

Ответственность за подготовку и организацию личного приёма заместителями МБОУ Инзенская СШ №1, директором МБОУ Инзенская СШ №1 возлагается на секретаря МБОУ Инзенская СШ №1.

5.6. Секретарь МБОУ Инзенская СШ №1 обеспечивают присутствие заявителя, должностных лиц МБОУ Инзенская СШ №1, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, на личном приёме должностного лица МБОУ Инзенская СШ №1 в установленные дату и время проведения личного приёма.

5.7. Секретарь МБОУ Инзенская СШ №1 формируют для должностного лица МБОУ Инзенская СШ №1, осуществляющего личный приём, папку, содержащую следующие материалы:

а) оригинал или копию письменного обращения или обращения в форме электронного документа с приложениями;

б) информацию по результатам предварительного рассмотрения обращения с проектом решения вопроса, поставленного заявителем.

5.8. На личном приёме должностные лица, указанные в абзаце первом пункта 5.1 раздела 5 настоящего Положения, осуществляющие личный приём, представляются, предлагают заявителям повторно изложить суть обращения, оценивают имеющиеся у заявителей документы и материалы на предмет наличия нарушений законодательства, прав, свобод или законных интересов заявителей, утверждают или отклоняют проекты решений, предложений, предложенные исполнителями, информируют заявителей о принятом решении. Обращение в устной форме по итогам личного приёма ставится на контроль и рассматривается на общих основаниях в соответствии с настоящим Положением.

5.9. Секретарь обеспечивает координацию деятельности директора и заместителя директора МБОУ Инзенская СШ №1, осуществляет контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений и соблюдением действующего порядка организации личного приёма и рассмотрения обращений.

5.10. Предварительный личный приём проводится секретарем с понедельника по пятницу с 08.00 до 12.00 и с 13.00 до 15.00 (кроме выходных и праздничных дней), которые определяют тематику обращения и обеспечивают содержательную сторону личного приёма:

выясняют интересующие заявителей вопросы;

устанавливают наличие по интересующим заявителей вопросам решений государственного органа, органа местного самоуправления, к компетенции которых относится рассмотрение данных вопросов;

оценивают имеющиеся у заявителей документы и материалы на предмет наличия нарушений законодательства, прав, свобод или законных интересов заявителей;

осуществляются запись на личный приём уполномоченного лица МБОУ Инзенская СШ №1.

5.11. Личный приём уполномоченного лица проводится по предварительной записи, а также на основании письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, с просьбой о личном приёме (кроме праздничных дней) согласно живой очереди.

Отдельные категории заявителей в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный приём в первоочередном порядке.

В случае, если правом на первоочередной приём обладают одновременно несколько заявителей, приём указанных заявителей производится в порядке их явки.

5.12. В ходе личного приёма заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, на основании которого осуществляется оформление карточки личного приёма (приложение 1 к Положению) журнала регистрации обращений граждан (Приложение №2 к Положению) должностным лицом МБОУ Инзенская СШ №1, осуществляющим личный приём.

При отсутствии документа, удостоверяющего личность заявителя, сотрудником, сопровождающим личный приём, заявителю разъясняется право направить обращение в МБОУ Инзенская СШ №1 в письменной форме или в форме электронного документа.

5.13. В случае подтверждения неоднократности обращения одного заявителя секретарем готовится информация обо всех поступивших ранее обращениях данного заявителя.

5.14. В случае отсутствия нарушений порядка рассмотрения обращений и принятия необходимых мер по результатам рассмотрения обращений со стороны исполнителя секретарем даётся устное разъяснение заявителю о представленном ему ранее ответе по существу обращения или принятых мерах по решению поставленных в обращении вопросов (по просьбе заявителя может быть дан письменный ответ).

5.15. В случае выявления нарушений прав заявителя или порядка рассмотрения ранее направленного обращения, открытия новых обстоятельств дела обращение регистрируется повторно и направляется на рассмотрение в порядке, установленном настоящим Положением.

5.16. После заполнения карточки личного приёма заявитель ставит свою подпись, подтверждающую соответствие содержания карточки личного приёма изложению существа поставленных в обращении вопросов и выражающую его согласие на обработку его персональных данных.

5.17. В случае получения ответа на все поставленные в обращении вопросы в ходе личного приёма и наличия согласия заявителя на устный ответ в карточке личного приёма заявитель ставит подпись в графе: «Ответ на обращение получен в ходе личного приёма. От письменного ответа отказываюсь».

5.18. В ходе личного приёма заявитель имеет право оставить письменное обращение. Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

6. Приём обращений в устной форме по телефону

«информационно-справочной» телефонной линии МБОУ Инзенская СШ №1.

6.1. Обращения в устной форме от заявителей могут приниматься по телефону (8-84-241-2-54-04), приём обращений абонентов осуществляется секретарем с понедельника по пятницу с 08.00 до 15.00ч.

6.2. Секретарь вправе:

а) уточнять суть обращения в целях изложения в регистрационной карточке или предоставления заявителю более полной информации;

б) запрашивать у заявителя:

его фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

его номер телефона и (или) факса.

6.3. На обращения в устной форме, не требующие дополнительного изучения материалов, связанных с поставленными в обращении вопросами, при согласии заявителя ответ даётся должностным лицом МБОУ Инзенская СШ №1 непосредственно в ходе беседы.

Ответ по телефону должен быть продублирован ответом в письменной форме, если в этом имеется необходимость, обозначенная заявителем.

6.4. Секретарь, обеспечивающий деятельность «информационно-справочной» телефонной линии, информирует заявителя о должностном лице МБОУ Инзенская СШ №1, в компетенцию которого входит решение вопроса, поставленного в ходе устного обращения.

7. Порядок работы с запросами документов и материалов о результатах рассмотрения обращения и запросами документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения

7.1. Должностное лицо МБОУ Инзенская СШ №1 по направленному в установленном порядке запросу государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц обязано в течение 15 дней со дня регистрации запроса документов и материалов в МБОУ Инзенская СШ №1 предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным

законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

7.2. Должностное лицо МБОУ Инзенская СШ №1 при направлении первичных обращений, поступивших в МБОУ Инзенская СШ №1, по компетенции в иные государственные органы, органы местного самоуправления или их должностным лицам, в полномочия которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, вправе запрашивать у них документы и материалы о результатах рассмотрения направленных обращений по истечении установленного законодательством максимального срока рассмотрения обращения.

7.3. Должностное лицо МБОУ Инзенская СШ №1 не принимает к рассмотрению поступившие в МБОУ Инзенская СШ №1 обращения, являющиеся:

неоднократными и содержащими вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБОУ Инзенская СШ №1 или должностного лица МБОУ Инзенская СШ №1, в адрес или на имя которых оно поступило;

первичными и содержащими вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБОУ Инзенская СШ №1 или должностного лица МБОУ Инзенская СШ №1, в адрес или на имя которых оно поступило, но содержащими информацию о предыдущем рассмотрении данных вопросов государственными органами, органами местного самоуправления или их должностными лицами, в компетенцию которых входит их решение.

7.4. МБОУ Инзенская СШ №1 или должностное лицо МБОУ Инзенская СШ №1 при принятии обращений, указанных в пункте 7.3 настоящего раздела, к рассмотрению направляет заявителю уведомление о продлении срока его рассмотрения на 60 дней со дня регистрации в МБОУ Инзенская СШ №1 и направлении в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, с последующим направлением ответа заявителю, подготовленного на основании представленных документов и материалов.

7.5. В случае, если ответ из органа государственной власти, органа местного самоуправления или их должностных лиц на обращение, находящееся в режиме ожидания, удовлетворяет критериям объективности, всесторонности и правовой обоснованности, должностное лицо МБОУ Инзенская СШ №1 за подписью уполномоченного лица или лица, исполняющего его обязанности, направляет ответ заявителю.

7.6. В случае, если ответ из органа государственной власти, органа местного самоуправления или их должностных лиц на обращение, находящееся в режиме ожидания, не удовлетворяет хотя бы одному из критериев, указанных в пункте 7.5 настоящего раздела, уполномоченное лицо принимает решение о направлении обращения для нового рассмотрения в государственный орган, орган местного самоуправления или их должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и повторно запрашивает в указанных органах документы и материалы о результатах рассмотрения данного обращения с уведомлением заявителя об этом.

8. Анализ обращений, результатов рассмотрения обращений и качества принятых мер по рассмотрению обращений

8.1. Систематизация вопросов, содержащихся в обращениях, осуществляется на основе анализа содержания обращения.

8.2. Предметом анализа содержания обращений являются абсолютные и относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях заявителей, поступивших за анализируемый период.

8.4. Количественные показатели вопросов, содержащихся в обращениях, определяются по общему количеству вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших за анализируемый период, по вопросам соответствующей

систематизации, по территориям, с которых поступили обращения, содержащие соответствующие вопросы.

8.5. Анализ результатов рассмотрения обращений за анализируемый период осуществляется с использованием абсолютных и относительных показателей (долей) принятых по ним решений – «поддержано», «разъяснено», «не поддержано». Приводятся данные о количестве обращений, сроки принятия решений по которым в анализируемый период не наступили («находятся на рассмотрении»).

8.6. Отдельно обобщаются сведения о принятых мерах по обращениям.

8.7. Расчёт относительных показателей – доли соответствующего принятого решения в общем количестве принятых решений позволяет проводить сравнение результатов рассмотрения обращений независимо от количества рассмотренных обращений.

8.8. Относительные показатели результатов рассмотрения обращений могут обобщаться и сравниваться по соответствующим периодам.

8.9. Анализ обращений и принятых по ним мер может осуществляться в следующих формах:

периодические (полугодовые, годовые) информационно - статистические обзоры обращений заявителей.

9. Виды, формы контроля за организацией рассмотрения обращений в МБОУ Инзенская СШ №1 и ответственность должностных лиц МБОУ Инзенская СШ №1 за нарушение порядка рассмотрения обращений

9.1. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращения, направленного в МБОУ Инзенская СШ №1 для принятия мер, возлагается на должностное лицо МБОУ Инзенская СШ №1, назначенное соответствующим правовым актом ответственным за работу с обращениями.

9.2. Контроль за организацией порядка рассмотрения обращений, поступивших в МБОУ Инзенская СШ №1, осуществляет директор МБОУ Инзенская СШ №1.

9.3. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения включает в себя следующие процедуры:

постановку поручения по рассмотрению обращения на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращения;

выезд (в случае необходимости) к заявителю (группе заявителей), от которого (которых) поступило обращение;

подготовку запросов о ходе и состоянии рассмотрения обращения;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках рассмотрения обращения;

предоставление информации должностному лицу МБОУ Инзенская СШ №1 для принятия решения.

9.4. Контроль за своевременностью и полнотой организации рассмотрения обращений включает в себя контроль:

за соответствием законодательству сроков рассмотрения обращений;

за своевременностью принятых мер при рассмотрении обращений.

9.5. Контроль за качеством и результатом организации работы с обращениями осуществляется в виде:

1) проверок:

объективности и полноты принятых мер при рассмотрении обращений;

соблюдения последовательности действий и сроков, установленных законодательством, при рассмотрении обращений;

соответствия законодательству работы с обращениями в МБОУ Инзенская СШ №1;

выявления причин несвоевременного и некачественного рассмотрения обращений;

2) совещаний по вопросам:

состояния исполнения поручений по рассмотрению обращений;

подготовки материалов по результатам рассмотрения обращений;

выработки единых подходов к устранению недостатков, выявленных в результате проверок.

9.6. В зависимости от периодичности используются следующие виды контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений:

текущий (ежедневный);

оперативный (еженедельный);

упреждающий (подекадный).

Внеплановые проверки организуются и проводятся в случаях получения от заявителей жалоб.

9.7. Должностные лица МБОУ Инзенская СШ №1 привлекаются к ответственности при нарушении порядка рассмотрения обращений в соответствии с законодательством.

9.8. Персональная ответственность должностных лиц МБОУ Инзенская СШ №1 за рассмотрение обращений закреплена в их должностных регламентах.

9.9. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нём сведений, в том числе касающихся частной жизни, без согласия заявителя. Направление обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, не является разглашением сведений, содержащихся в обращениях.

9.10. При выявлении нарушений положений Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением МБОУ Инзенская СШ №1 направляется докладная записка на имя уполномоченного лица, на основании которой рассматривается вопрос о применении дисциплинарного взыскания в установленном законодательством порядке.

10. Порядок рассмотрения запросов о деятельности МБОУ Инзенская СШ №1

10.1. Запрос, составленный в письменной (электронной) форме, подлежит регистрации в течение 3 дней со дня его поступления в МБОУ Инзенская СШ №1. Запрос, составленный в устной форме, подлежит регистрации в день его поступления с указанием даты и времени поступления в МБОУ Инзенская СШ №1.

10.2. В случае, если запрос не относится к сфере деятельности МБОУ Инзенская СШ №1, то он направляется секретарем в течение 7 дней со дня регистрации в МБОУ Инзенская СШ №1 в государственный орган или орган местного самоуправления, должностному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации.

О направлении (переадресации) запроса секретарь сообщает направившему запрос гражданину в течение 7 дней со дня регистрации запроса в МБОУ Инзенская СШ №1. В случае, если МБОУ Инзенская СШ №1 не располагает сведениями о наличии запрашиваемой информации в другом государственном органе, органе местного самоуправления, об этом также сообщается направившему пользователю информацией в течение 7 дней со дня регистрации запроса в Министерстве.

10.3. Запрос подлежит рассмотрению в 30-дневный срок со дня его регистрации в МБОУ Инзенская СШ №1, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

10.4. В случае, если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, пользователь информацией уведомляется исполнителем об отсрочке ответа на запрос в течение 7 дней со дня его регистрации в МБОУ Инзенская СШ №1 с указанием причины такой отсрочки и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного срока для ответа на запрос.

10.5. Информация о деятельности МБОУ Инзенская СШ №1 подготавливается в виде ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации.

10.6. Информация не предоставляется в случае, если:

содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;
в запросе не указаны почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией;
запрашиваемая информация не относится к деятельности МБОУ Инзенская СШ №1;
запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;
запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;
в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых МБОУ Инзенская СШ №1, проведении анализа деятельности МБОУ Инзенская СШ №1 или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией.

10.7. Уполномоченным лицом по представлению исполнителя может быть принято решение о непредоставлении информации о деятельности МБОУ Инзенская СШ №1 по запросу, если эта информация опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети «Интернет».

В этом случае в ответе на запрос указываются наименование, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация.

10.8. В случае, если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, в ответе на запрос указываются вид, наименование, номер и дата принятия акта, в соответствии с которым доступ к этой информации ограничен.

В случае, если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, исполнитель включает в ответ пользователю информацией запрашиваемую информацию, за исключением информации ограниченного доступа.

10.8.1. На запрос в устной форме секретарем по телефону предоставляется следующая информация:

о почтовом (электронном) адресе и режиме работы МБОУ Инзенская СШ №1, приёмной директора МБОУ Инзенская СШ №1;

о порядке и времени личного приёма должностными лицами МБОУ Инзенская СШ №1;

об установленных законодательством Российской Федерации сроках рассмотрения обращений, запросов;

о фамилиях, именах и отчествах лиц, ответственных за работу с обращениями;

о фамилии, имени, отчестве и рабочем телефоне исполнителя;

о регистрационном номере поступившего в МБОУ Инзенская СШ №1 обращения, запроса и о том, в какой соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении, запросе вопросов, они направлены на рассмотрение;

о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц МБОУ Инзенская СШ №1.

10.9. Приём, обработка, регистрация, рассмотрение, снятие с контроля запросов, направление документов и материалов по результатам рассмотрения запросов в архив производятся секретарем в соответствии с требованиями настоящего Положения.

Приложение №2

к Положению о порядке
рассмотрения обращений и приема граждан
в МБОУ Инзенская СШ №1

МБОУ Инзенская СШ №1
Карточка личного приёма

Личный приём
Телефонная линия
(нужное подчеркнуть)

Выездной личный приём

Дата приёма _____

Ф.И.О. _____

Дата рождения _____

Номер основного документа, удостоверяющего личность _____

Сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе _____

Реквизиты доверенности или иного документа, подтверждающего полномочия представителя (для представителя)

Адрес: места регистрации _____

Адрес: места жительства _____

Телефон _____

Частота обращений: Первичное Повторное Многократное Вид обращения: Предложение Заявление Жалоба

Льготы _____

Место работы _____

Сведения о доходе _____ (с согласия заявителя)

Состав семьи

Содержание

Обращения в органы государственной власти, органы местного самоуправления, правоохранительные органы, судебные органы _____

Ответ на обращение получен в ходе личного приёма. От письменного ответа отказываюсь

Даю согласие на обработку персональных данных _____

(подпись)

С вышеизложенным согласен

_____ (дата)

_____ (подпись)

