

Порядок рассмотрения обращений граждан и информирования заинтересованных лиц о правилах рассмотрения обращений

1. Общие положения

- 1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан и информирования заинтересованных лиц о правилах рассмотрения обращений (далее – Порядок) в КОУ «Сургутская школа для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья» (далее – учреждение) разработан для реализации прав личности, укрепления партнерских взаимосвязей.
- 1.2. Понятия, используемые в настоящем Порядке:
 - 1.2.1. Обращение – выражается в письменной или устной форме, подразделяется на индивидуальные и коллективные, представляются в форме предложения, заявления, жалобы, запроса.
 - 1.2.2. Предложение – вид обращения граждан, направленного на улучшение организации деятельности учреждения в целом или должностных лиц с целью решения насущных вопросов.
 - 1.2.3. Заявление – это вид обращения граждан с целью реализации их законных прав, свобод, интересов.
 - 1.2.4. Жалоба – это вид обращения граждан для восстановления их (другого лица (лиц)) законных прав, свобод и интересов, нарушенных действиями (бездействиями) юридических (физических) лиц.
 - 1.2.5. Запрос – это вид обращения для получения от учреждения информации по вопросам, так или иначе затрагивающим компетенцию его деятельности.
 - 1.2.6. Индивидуальное обращение – это обращение, сделанное от имени одного гражданина.
 - 1.2.7. Коллективное обращение – это обращение, сделанное от имени двух и более лиц.
 - 1.2.8. Письменное обращение – это обращение, составленное и оформленное на информационном носителе (как правило, на писчей бумаге) с соблюдением требований, установленных для подготовки письменных документов. Письменное обращение пересылается в учреждение по почте и иным техническим средствам связи либо доставляются лично или через третьих лиц, в том числе по средствам курьерской связи. Письменное обращение подлежит регистрации в журнале (книге) входящей документации.
 - 1.2.9. Устное обращение – это обращение, доведенное лично заявителем до сведения полномочного представителя администрации учреждения в ходе приема.

2. Порядок информирования заинтересованных лиц о правилах рассмотрения обращений.

- 2.1. Информация о месте нахождения и графике работы учреждения:

2.1.1 Юридический/ почтовый адрес: 628416, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, г. Сургут, ул. Декабристов, дом 16.

2.1.2 График личного приема граждан директором и заместителями директора сообщается по телефону: 8 (3462) 52-56-54, размещен на информационном стенде при входе в здание учреждения, и на сайте: скош8.рф

2.2. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления, в том числе о ходе рассмотрения обращений.

2.2.1. При обращении гражданин сообщает следующее:

- фамилию, имя, отчество гражданина, домашний адрес;
- содержание обращения;
- номер телефона.

В обращении может содержаться просьба о выдаче информации лично заявителю или его уполномоченному представителю при их обращении или направлении ее по почте (в том числе электронной). При отсутствии в обращении указания на способ получения гражданином информации ответ ему направляется по почте.

2.2.2. Индивидуальный устный ответ гражданину по телефону осуществляется уполномоченными лицами.

2.2.3. При ответе на телефонные звонки лицо, дающее информацию, сняв трубку, должно назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и предложить гражданину представиться и изложить суть вопроса.

2.2.4. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, гражданину может быть предложено, обратиться в письменном виде.

2.2.5. Письменное информирование граждан осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением.

Ответы на письменные обращения граждан, поступившие почтовой, факсимильной связью, по электронной почте, направляются в письменном виде почтовым отправлением.

В случае поступления коллективного письменного обращения граждан ответ на обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если в обращении не указан иной адресат для ответа.

Ответы на письменные обращения граждан должны содержать: дату, регистрационный номер документа, фамилию и инициалы гражданина, его почтовый адрес, текст документа (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписывающего документ, его инициалы, фамилию, подпись, фамилию и номер телефона исполнителя.

2.2.6. Гражданин с учетом графика (режима) работы учреждения с момента приема обращения имеет право по телефону или лично получить сведения о рассмотрении его обращения:

- о лице, которое рассматривает обращение (исполнитель);
- о невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;

- о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

2.2.7. Консультации (справки) предоставляются по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- требований к предъявляемым документам гражданином, пришедшим на прием;
- мест и графиков личного приема должностными лицами учреждения для рассмотрения устных обращений;
- порядка и сроков рассмотрения обращений;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги по рассмотрению обращений граждан.

2.2.8. Основными требованиями при консультировании являются:

- компетентность;
- четкость в изложении материала;
- полнота консультации;
- корректность и внимательность к обратившемуся гражданину.

2.3. Информация, указанная в подпунктах 2.1. – 2.3. настоящего Порядка, размещается на сайте учреждения. В случае если в указанную информацию были внесены изменения, то она в течение 5 рабочих дней подлежит обновлению на сайте.

3. Порядок рассмотрения обращений граждан.

3.1. Сроки рассмотрения обращений.

3.1.1. Срок рассмотрения устного обращения гражданина составляет не более 30 минут. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, заявителю может быть предложено, обратиться в письменном виде.

3.1.2. Срок рассмотрения обращений граждан составляет не более 30 календарных дней с момента поступления обращения.

3.1.3. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены директором не более чем на 30 календарных дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

3.1.4. Рассмотрение заявлений и жалоб, касающихся вопросов защиты прав ребенка, а также предложения по предотвращению возможных чрезвычайных ситуаций начинается безотлагательно и должно быть завершено не позднее, чем в 15-дневный срок.

3.2. Перечень документов, необходимых для рассмотрения обращения граждан.

3.2.1. При устном обращении гражданин предъявляет:

- документ, удостоверяющий личность;

- доверенность на представление интересов заявителя, оформленную в соответствии с гражданским законодательством РФ.

3.2.2. Письменное обращение граждан оформляет в произвольной форме

3.3. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения:

3.3.1. В письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

3.3.2. Обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения.

3.3.3. В обращении обжалуется судебное решение.

3.3.4. В обращении нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

3.3.5. Текст письменного обращения не поддается прочтению.

3.3.6. 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.

3.3.7. Ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.3.8. гражданин при устном обращении находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлениях им агрессии.

3.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

4. Состав, последовательность и сроки выполнения процедур, требования к порядку их выполнения.

4.1. Рассмотрение письменных обращений.

4.1.1. Прием и регистрация обращения.

4.1.2. Направление обращения директору учреждения сразу после регистрации обращения.

4.1.3. Рассмотрение обращения директором учреждения.

4.1.4. Оформление необходимого ответа в соответствии с настоящим Порядком.

4.2. Требования к порядку выполнения административных процедур.

4.2.1. Секретарь учебной части в день поступления обращения:

4.2.1.1. Прочитывает обращения, проверяет правильность их адресации.

4.2.1.2. Регистрирует обращения, проставляя в правом нижнем углу первого листа обращения регистрационный штамп, в котором указывает дату регистрации и регистрационный номер документа.

4.2.1.3. Прикладывает обращение перед приложениями (копиями ответов, разъяснений и иными приложениями). Конверт прикладывается, если в тексте письма отсутствуют данные о заявителе (его фамилии, имени, отчества и адреса).

4.2.1.4. Оформляет каждое письменное обращение в «Журнале обращений граждан», запись содержит:

- фамилию и инициалы обращающегося гражданина и (или) уполномоченного им лица (если обращение подписано 2 и более гражданами, указывает, что обращение «коллективное» и вносит фамилию и инициалы гражданина, чей адрес указан для ответа);
- дату регистрации и регистрационный номер обращения;
- вид обращения (заявление, предложение, жалоба, запрос);
- адрес с соблюдением порядка, общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции (если адрес отсутствует в письме и на конверте, то делает отметку «без адреса»);
- тема обращения;
- отметка о том кому первоначально было адресовано письмо, если не на имя директора;
- данные о наличии приложений;
- проверяет обращение на повторность.

4.2.2. Директор в течение одного дня по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами:

- определяет исполнителей, характер, сроки предоставления обращения посредством написания резолюции;
- дает необходимые поручения, о рассмотрении обращения;
- ставит исполнение поручений и рассмотрение обращения на контроль;
- передает обращение и прилагаемые к нему документы исполнителю.

4.2.3. Исполнитель по результатам рассмотрения обращений готовит проекты ответов и направляет директору для согласования и подписания.

4.2.4. Директор рассматривает представленный проект ответа или информацию о рассмотрении обращения на предмет правильности оформления, отсутствия выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, противоречащих действующему законодательству, полноты информации по поставленным вопросам.

4.2.5. При согласии с представленным проектом, директор подписывает его и передает секретарю учебной части для направления его гражданину.

4.2.6. При несогласовании – возвращает исполнителю проект ответа на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

4.2.7. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину. В этом случае обращение снимается с контроля.

4.3. Рассмотрение устных обращений.

- 4.3.1. Регистрация обращения.
- 4.3.2. Рассмотрение обращения в срок, установленный настоящим Порядком.
- 4.4. Требования к порядку выполнения административных процедур.
 - 4.4.1. Директор или заместители директора, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение гражданина.
 - 4.4.2. Если изложенное в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале обращений.
 - 4.4.3. При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема директор дает поручение о подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.
 - 4.4.4. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
 - 4.4.5. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5. Формы контроля.

- 5.1. Контроль за последовательностью действий и принятием решений осуществляется директором.
- 5.2. Исполнители несут дисциплинарную ответственность за объективность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.