

1.7. Организация работы по рассмотрению обращений, направленных в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе через Интернет – приемную официального сайта учреждения (далее – интернет – приемная), осуществляется руководителем (специалистом).

1.8. При рассмотрении обращений не допускается разглашение персональных данных, сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия.

1.9. Сведения о местонахождении учреждения, полный почтовый адрес учреждения, график личного приема руководителем учреждения, контактные телефоны, требования к обращениям размещаются на:

- официальном сайте учреждения в сети Интернет: <http://mou-nergen.obrnan.ru/> (далее – сайт учреждения);

- на информационном стенде в учреждении;

1.10. Учреждение располагается по адресу: 682365, Хабаровский край, Нанайский район, с. Верхний Нерген, ул. Зеленая 7.

Адрес электронной почты учреждения для приема обращений: [schoolnergen@yandex.ru](mailto:schoolnergen@yandex.ru)

1.11. При личном обращении граждан в учреждение консультации оказываются руководителем, специалистом ежедневно с 10.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 16.00 часов, кроме выходных и праздничных дней.

1.12. Телефон для консультаций (справок) о порядке рассмотрения обращений и порядке записи на личный прием: 8 (42156) 44 7 21.

1.13. Телефонные звонки по вопросам рассмотрения обращений и записи на личный прием принимаются ежедневно с 10.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 16.00 часов.

1.14. При ответах на телефонные звонки, руководитель (специалист) подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании учреждения, в который обратился гражданин, фамилии, имени, отчества и должности руководителя (специалиста), принявшего телефонный звонок.

Если руководитель (специалист), принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2. Прием и первичная обработка письменных обращений

2.1. Все обращения и материалы, связанные с их рассмотрением, поступают в учреждение.

2.2. При приеме и первичной обработке обращений производится проверка правильности адресности, наличия указанных в обращении вложений, также к письму прикладывается конверт.

2.3. При отсутствии текста обращения, отдельных листов в обращении или в приложении к обращению, отсутствии приложения к обращению при наличии ссылки на приложение в тексте обращения, обнаружении во вложении оригиналов документов (паспорт, военный билет, свидетельства и т.п.), денежных купюр и других ценностей в течение трех дней со дня поступления обращения составляется акт в трех экземплярах, один из которых остается у руководителя (специалиста), второй приобщается к поступившему обращению, а третий отправляется гражданину в течение двух дней со дня составления акта.

2.4. Обращения направляются в письменной форме почтовым отправлением, факсом или в форме электронного документа, или предоставляются лично в учреждение.

2.5. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование учреждения, либо фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату. В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы (в подлинниках или копии).

2.6. Обращение, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. К обращению могут прилагаться документы и материалы в электронной форме.

3. Регистрация поступивших обращений

3.1. Обращения подлежат обязательной регистрации в учреждении в течение трех дней со дня их поступления.

3.2. Руководитель (специалист) производит регистрацию обращений в СЭД, в случае отсутствия СЭД обращение регистрируется в журнале регистрации обращений. На каждое обращение создается учетная карточка (в СЭД электронная), в которой:

- указываются в именительном падеже фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина и его адрес. Если обращение подписано двумя и более гражданами, то регистрируются первые два или три, в том числе гражданин, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечается способ доставки обращения (письмо, электронная почта, интернет-приемная, принято в приемной, телефон и т.п.);

- определяются категория вопроса, вид документа, предмет ведения;

- определяется вид контроля (внутренний контроль, особый контроль, чрезвычайная ситуация), указывается должностное лицо, на контроль которому ставится обращение. На особый контроль ставятся обращения, в которых содержится просьба проинформировать о результатах его рассмотрения;

- определяются и отмечаются социальное положение и принадлежность гражданина к категории граждан, имеющих право на обеспечение мерами социальной поддержки, кроме коллективных обращений, обращений объединений граждан, организаций и общественных объединений;

- указываются номер и дата поступления предыдущего обращения (при повторном обращении). Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина, но по разным вопросам;

- проставляется код вопроса в соответствии с Тематическим классификатором обращений и запросов граждан и организаций, утвержденным распоряжением Губернатора Хабаровского края. Если в обращении содержится несколько вопросов, то по каждому из них проставляется соответствующий код.

3.3. Обращения аннотируются. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении. Определяется исполнитель в соответствии с компетенцией вопросов, содержащихся в обращениях.

3.4. При регистрации:

- обращению автоматически присваивается регистрационный номер в пределах календарного года;

- создается электронный образ обращения путем применения технологии сканирования, который присоединяется к учетной карточке обращения (в СЭД).

3.5. На поступившие обращения проставляется регистрационный штамп учреждения «Входящий №» в правом нижнем углу первой страницы обращения. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

4. Направление обращений на рассмотрение

4.1. Зарегистрированные обращения рассматриваются руководителем, в случае если обращения направлены не по компетенции, то в день их регистрации направляются на рассмотрение посредством СЭД в форме электронного документа, а в случае отсутствия указанной технической возможности – в письменной форме, на рассмотрение в управление образования администрации Нанайского муниципального района (далее - управление образование).

4.2. В случае если гражданин ранее обращался к руководителю учреждения и не удовлетворен принятым решением или обжалует действия (бездействие), обращение передается на рассмотрение в управление образования заместителям начальника управления, главным специалистам, если в их полномочия входит рассмотрение данных обращений.

4.3. В случае если гражданин ранее обращался к заместителям начальника управления образования и не удовлетворен принятым решением или обжалует действия (бездействие) этих должностных лиц, обращение принимается к рассмотрению начальником управления образования лично.

4.4. Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию руководителя учреждения, в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий государственный орган или орган местного самоуправления, соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (обязательно уведомив об этом учредителя образовательного учреждения), посредством СЭД в форме электронного документа, в случае отсутствия указанной технической возможности – в письменной форме, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 5.15 раздела 5 настоящего Порядка.

Уведомление гражданину о переадресации обращения направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

4.5. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в различные органы, органы местного самоуправления, органы и структурные подразделения администрации муниципального района, должностным лицам соответствующих органов, подписываются руководителем. Одновременно за его же подписью направляется уведомление гражданину о том, куда направлено его обращение.

Сопроводительные письма и уведомления гражданам оформляются на бланках учреждения или в верхнем левом углу проставляется штамп учреждения, представленных в приложениях № 1 - № 4 к настоящему Порядку.

4.6. При оформлении ответа гражданину, который дается руководителем учреждения, используется бланк письма с угловым расположением реквизитов.

5. Рассмотрение обращений граждан

5.1. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации, за исключением случая, указанного в абзаце втором настоящего пункта.

Обращения, содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации.

Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

5.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в управление образования, руководитель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения обращения, согласно образца приведенного в приложении № 5 к настоящему Порядку.

5.3. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется гражданину до истечения срока, указанного в пункте 5.1 настоящего раздела.

5.4. Рассмотрение обращений, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

5.6. Руководителем к поступившему обращению готовиться резолюция.

Резолюция должна содержать: фамилии, имена, отчества (последнее при наличии) должностных лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой.

Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения. Резолюция оформляется собственноручно на учетной карточке обращения (СЭД).

5.7. Резолюция на обращение оформляется в СЭД, а в случае отсутствия технической возможности использования СЭД – на бланке письма. Срок оформления резолюции в СЭД не должен превышать двух рабочих дней со дня регистрации обращений.

5.8. Руководитель (специалист) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение, запрашивает, в том числе в электронной форме (при наличии технической возможности - с использованием СЭД), необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах, органах местного самоуправления, организациях и их должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, образец Сопроводительного письма (с контролем), представлен в приложении № 6 к настоящему Порядку.

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, направившего обращение;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган, орган местного самоуправления или должностному лицу указанных органов в соответствии с их компетенцией.

5.9. Соисполнители, которым поручено рассмотрение обращения, не позднее семи дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить руководителю (специалисту) все необходимые материалы для обобщения и подготовки сводного ответа гражданину.

5.10. В случае если обращение, по мнению руководителя (специалиста) направлено не по компетенции, то в течение одного дня со дня поступления обращения на исполнение, направляется в орган или орган местного самоуправления и т.д.

5.11. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

5.12. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.13. Руководитель (специалист) при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.14. В случае если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.15. Прекращение переписки с заявителем возможно, если повторное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в учреждение, при условии, что в повторном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в повторном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Переписка прекращается один раз руководителем, на основании подготовленной ответственным исполнителем служебной записки. О данном решении до истечения срока рассмотрения обращения уведомляется гражданин, направивший обращение.

На обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов или обстоятельств, ответ по существу не дается, о чем уведомляется гражданин. Решение об оставлении обращения без ответа по существу на основании служебной записки ответственного исполнителя принимается руководителем, на контроле которого находится обращение.

Переписка возобновляется в случае, если обращение содержит новые доводы или обстоятельства.

5.16. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.17. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.18. В случае 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 учреждение.

5.19. На отправления, не являющиеся заявлениями, предложениями, жалобами в соответствии с Законом (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы не даются.

5.20. В случае направления ответа конкретному лицу по результатам рассмотрения коллективного обращения ответ должен содержать указание о необходимости доведения данной информации до сведения остальных граждан.

5.21. В случае если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5.22. В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 6.11 раздела 6 настоящего Порядка на сайте образовательного учреждения, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес сайта администрации муниципального района, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

6. Требования к оформлению ответа на обращение

6.1. Ответы на обращения подписывает руководитель учреждения.

6.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению.

6.3. В ответе в краевые, федеральные государственные органы власти должно быть четко указано, что гражданину дан письменный ответ о результатах рассмотрения его обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из граждан дан ответ.

6.4. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные гражданином, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

6.5. Ответы гражданам и в краевые, федеральные государственные органы власти в письменной форме печатаются на бланках писем установленной формы в соответствии с инструкцией по делопроизводству.

Ответы гражданам в форме электронных документов, изготавливаются на бланках писем установленной формы в соответствии с инструкцией по делопроизводству, после чего подписываются руководителем, регистрируются и направляются гражданину в виде сканированной копии на адрес электронной почты, указанный гражданином при направлении обращения.

6.6. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) руководителя (исполнителя) и номер его служебного телефона.

6.7. Если по обращению дается ответ о продлении срока рассмотрения обращения, то в тексте указывается окончательный срок предоставления ответа.

6.8. После завершения рассмотрения обращения ответ гражданину и все материалы, касающиеся рассмотрения обращения, проверяется на правильность оформления ответа. Оригиналы обращений хранятся в архиве учреждения, либо в электронном архиве СЭД, в соответствии с установленными сроками хранения.

Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Порядком, дорабатываются до истечения срока рассмотрения обращения.

6.9. Поступившие ответы о рассмотрении обращений, о предоставлении информации из краевых, федеральных государственных органов власти, органов местного самоуправления и организаций передаются руководителю (специалисту) для регистрации, а затем направляются должностному лицу, давшему поручение или направившему соответствующий запрос по рассмотрению обращения в указанные органы, организации.

6.10. После регистрации ответа, подписанного руководителем учреждения, направляется ответ гражданину в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Отправление ответов без регистрации в учреждении не допускается. На поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований пункта 1.8 раздела 1 настоящего Порядка на сайте образовательного учреждения.

6.11. После направления ответа гражданину руководитель (специалист) в течение двух дней направляет отчет об исполнении резолюции в СЭД.

6.12. На копии ответа руководитель готовивший резолюцию к поступившему обращению, делает отметку «В дело», проставляет дату, заверяет их личной подписью.

6.14.Итоговое оформление дел для передачи в архив осуществляется в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству.

7. Контроль за рассмотрением обращений граждан

7.1. На внутренний контроль ставятся обращения, в которых содержатся вопросы, относящиеся к компетенции учреждения. Постановка обращений на контроль также производится в целях устранения недостатков в работе учреждения, а также получения информации для аналитических отчётов.

7.2. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Руководителя Администрации Президента Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан.

На особый контроль также ставятся обращения, поступившие в соответствии с частью 5 статьи 8 Закона, в которых содержится просьба проинформировать о результатах их рассмотрения.

7.3. В случае если в ответе, полученном от управления образования или другой организации, рассматривавшей обращение, указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль в учреждении.

7.4. Решение о постановке обращения на дополнительный контроль вправе принять руководитель учреждения.

7.5. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений, сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа гражданину осуществляет руководитель (специалист).

7.6. Общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет руководитель (специалист).

7.7. Контроль за соблюдением требований Закона, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и края, настоящего Порядка, регулирующих порядок рассмотрения обращений, осуществляется руководитель (специалист).

7.8. Руководитель (специалист) осуществляет анализ обращений и содержащихся в них вопросов, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер. На основе данных проведенного анализа подготавливает информационно-статистические доклады в управление образования.

8. Организация личного приема граждан

8.1. Организацию личного приема граждан осуществляет ежедневно руководителем без предварительной записи в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и доверенности в случае представления интересов граждан.

8.2. Руководитель, выслушав гражданина, обратившегося в учреждение за разъяснением или консультацией, рассмотрев и проанализировав представленные материалы, делает краткую аннотацию вопроса в журнале учета приема граждан установленного образца, консультирует его и разъясняет порядок разрешения вопроса.

8.3. В случае если решение вопроса, с которым обращается гражданин, не входит в компетенцию руководителя учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.4. Руководитель принимает письменные обращения, на которые проставляет регистрационный штамп «Входящий №» в правом нижнем углу первой страницы обращения с указанием даты приема обращения, количества принятых листов, а также сообщает телефон для справок и проставляет свою подпись.

При наличии просьбы гражданина ему выдается копия принятого обращения и (или) расписка о приеме обращения, в которой указаны телефоны для справок.

8.5. Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного опьянения, в приеме отказывается, а в случае грубого агрессивного поведения гражданина прием руководителем прекращается.

8.6. В случае если гражданин совершает в учреждении действия, представляющие непосредственную угрозу для его жизни и здоровья окружающих, руководитель имеет право вызвать сотрудников полиции и (или) работников скорой медицинской помощи.

8.7. Личный прием граждан ведется руководителем в установленные для них дни приема. С днями приема посетители могут ознакомиться через информационный стенд в фойе учреждения.

8.8. В случае невозможности проведения личного приема руководителем (командировка, болезнь, отпуск и др.), либо лицом, исполняющего обязанности руководителя прием переносится.

8.9. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах руководитель ведет прием только одного заявителя, за исключением случаев коллективного обращения.

8.10. На каждый проведенный прием оформляется карточка личного приема установленного образца в СЭД, а в случае отсутствия технической возможности использования СЭД в бумажном виде, в которой указываются:

- в именительном падеже фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина и его адрес;

- признак приема (видеоприем, мобильная приемная, выездной прием);

- вид контроля (поручение Администрации Президента Российской Федерации, поручение Губернатора Хабаровского края, главы муниципального района или внутренний контроль);

- фамилия, имя, отчество ведущего личный прием;

- номер и дата предыдущего приема (при повторном приеме);

- краткое содержание всех вопросов, изложенных в обращении или озвученных во время личного приема.

8.11. При повторных приемах руководитель (специалист) осуществляет подборку всех имеющихся в учреждении материалов по предыдущим обращениям и приемам, прикладывает их к карточке личного приема.

8.12. В случае если изложенные на личном приеме 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 гражданином, собственноручно на заявлении образца представленного в

