

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение

«Летуновская средняя школа»

(МБОУ «Летуновская средняя школа»)

СОГЛАСОВАНО

Протокол заседания
управляющего совета

№ 12 от 13.06.2018 года



УТВЕРЖДЕНО

Директор МБОУ «Летуновская средняя
школа» Е.Е.Иванова

Приказ № 229 от 13.06.2018

**Административный регламент
рассмотрения обращений граждан
в МБОУ «Летуновская средняя школа».**

I. Общие положения.

1.1. Административный регламент рассмотрения обращений граждан в МБОУ «Летуновская средняя общеобразовательная школа» (далее -Регламент) составлен в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами от 06.10.2003 г. № 131 –ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006 № 59 –ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «Об обращении граждан» устанавливает основные требования к организации рассмотрения обращений граждан в МБОУ «Летуновская средняя общеобразовательная школа» и правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в МБОУ «Летуновская средняя общеобразовательная школа».

1.2. Основные термины, используемые в настоящем Регламенте:

-обращение гражданина (далее- обращение) –направленное в МБОУ «Летуновская средняя общеобразовательная школа» письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

- предложение- рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности органов местного самоуправления городского округа Зарайск, управления образования, МБОУ «Летуновская средняя общеобразовательная школа»;

-заявление- просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе МБОУ «Летуновская средняя общеобразовательная школа», должностных лиц, либо критика деятельности МБОУ «Летуновская средняя общеобразовательная школа» и должностных лиц;

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

- должностное лицо- лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в МБОУ «Летуновская средняя общеобразовательная школа»;

-коллективное обращение- обращение двух и более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на митинге или собрании путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей.

1.3. В МБОУ «Летуновская средняя общеобразовательная школа» рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении МБОУ «Летуновская средняя общеобразовательная школа» в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и законами Московской области, Уставом МБОУ «Летуновская средняя общеобразовательная школа».

1.4. Рассмотрение обращений граждан производится директором школы, заместителем директора по учебно-воспитательной работе, заместителем директора по воспитательной работе, педагогом-психологом.

1.5. Учет письменных обращений граждан ведет педагог-психолог, назначенный ответственным за организацию работы с обращениями граждан.

1.6. Учет устных обращений, в том числе, поступающих на сайт МБОУ «Летуновская средняя общеобразовательная школа» ведет педагог-психолог.

1.7. Делопроизводство по обращениям граждан в МБОУ «Летуновская средняя общеобразовательная школа» ведется отдельно от других видов документов.

1.8. Аналитическую работу по обращениям граждан осуществляет педагог-психолог.

1.9. Все работники МБОУ «Летуновская средняя общеобразовательная школа», работающие с обращениями, несут предусмотренную Законом Московской области № 164/2006-ОЗ ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях.

1.10. При утрате исполнителем письменных обращений начинается служебное расследование, о результатах которого информируется директор школы.

1.11. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождение от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения директору школы.

II. Последовательность административных действий (процедур).

2.1. Исполнение функций по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация и аннотирование поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений в МБОУ «Летуновская средняя общеобразовательная школа»;
- постановка обращений на контроль;
- продление срока рассмотрений обращений граждан;
- оформление ответа на обращение граждан;
- личный прием граждан;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;
- порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан.

III. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

3.1. Письменные обращения от граждан могут поступать как по почте, так и непосредственно от самих граждан.

3.2. Обращения от граждан также могут поступить по информационным системам общего пользования (электронная почта, факс, на сайт) и подлежат рассмотрению в следующем порядке:

- обращение, поступившее по электронной почте, переводится на бумажный носитель, далее исполняется как письменное обращение с регистрацией в журнале учета обращений граждан;
- обращение, поступившее по факсу, учитывается в журнале обращений граждан, далее исполняется как письменное обращение;
- обращение, поступившее на сайт, учитывается и рассматривается в соответствии с действующим законодательством.

3.3. При приеме и первичной обработке документов, присланных по почте, делопроизводитель:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прикладывает конверт;
- поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения к письму) подкладывает впереди текста письма. В случае отсутствия самого текста письма делопроизводитель составляет справку с текстом «Письма в адрес МБОУ «Летуновская средняя общеобразовательная школа» нет», ставит дату и личную подпись, прилагает к поступившим документам;
- ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту невскрытыми.

3.4. На письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма, составляется акт в двух экземплярах и передается директору школы. Один экземпляр хранится у лица, ответственного за работу с обращениями граждан, второй приобщается к поступившему обращению.

3.5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится директором в кабинете №1.10, не принимаются обращения, не содержащие фамилии и подписи обратившегося гражданина и адреса для ответа. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Никаких пометок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

3.6. Обращения с пометкой «Лично», поступившее на имя директора, заместителей директора, педагогическим работникам, передаются адресатам невскрытыми. В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации.

3.7. Получив обращение нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах и цвет, в конверте которого прощупываются вложения не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.) ответственный должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом директору школы.

3.8. После первичной обработки все поступившие обращения и документы, связанные с их рассмотрением, передаются на подпись директору школы.

3.9. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке должен указать:

- наименование органа самоуправления, либо фамилию, имя, отчество руководителя, его должность;
- свою фамилию, имя, отчество;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения;
- изложить суть предложения, заявления или жалобы;
- поставить личную подпись и дату;
- дополнительно, по желанию заявителя, контактный телефон;
- в случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы (в подлинниках или копиях).

Обращения, в которых не указаны фамилия обратившегося, почтовый адрес для ответа или отсутствует личная подпись, не принимаются и не рассматриваются.

IV. Регистрация поступивших обращений.

4.1. Все письменные обращения, поступившие от граждан, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления – ст. 8 ФЗ. Поступившие обращения регистрируются в отдельном журнале. В правом нижнем углу первой страницы письма проставляется номер входящего документа и дата его регистрации. В случае если место, предназначенное для записи, занято текстом письма, запись может быть проставлена в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Не подлежат регистрации стандартные поздравительные открытки, приглашения, анонимные телеграммы и письма, газетные вырезки.

4.2. Исполнитель производит регистрацию обращения.

При регистрации:

- письму присваивается регистрационный номер;
- указываются фамилия и инициалы заявителя в именительном падеже и его адрес.
- если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным, о чем делается отметка. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов. Общее число авторов указывается в аннотации;
- составляется аннотация на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления письма на рассмотрение;
- обращение проверяется на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения, или заявитель не удовлетворен полученным ответом.

4.3. Если обращение переслано, то указывается, откуда оно поступило, проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма. На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется запись «Контроль».

V. Направление обращения на рассмотрение.

5.1. После регистрации письменное обращение передается на рассмотрение исполнителю, согласно резолюции директора школы.

5.2. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения) рассматриваются как обычные обращения.

5.3. Письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о приемных днях указанных должностных лиц, а заявления оформляются «В дело» как исполненные.

5.4. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции МБОУ «Летуновская средняя общеобразовательная школа», то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган или должностному лицу, компетентный решить данный вопрос. Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию.

5.5. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в другие организации, подписываются директором школы. Одновременно за той же подписью обратившемуся гражданину направляется уведомление о том, куда направлено его обращение. Сопроводительные письма и уведомления оформляются на бланках МБОУ «Летуновская средняя общеобразовательная школа».

5.6. Запрещается направлять жалобы на рассмотрение тем органам или должностным лицам, решение и действие (бездействие) которых обжалуется.

5.7. Зарегистрированные обращения граждан передаются на рассмотрение под расписку. Доставку документов осуществляет исполнитель.

VI. Рассмотрение обращений.

6.1. Поступившие в МБОУ «Летуновская средняя общеобразовательная школа» или должностному лицу письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации исполнителем. В исключительных случаях, а также в случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер,

сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

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

В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения обращения увеличивается на время, необходимое для перевода.

Продление сроков производится директором школы на основании служебной записки ответственного исполнителя. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю. Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящим органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

6.2. Должностные лица МБОУ «Летуновская средняя общеобразовательная школа» при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- обеспечивать необходимые условия для своевременного и эффективного рассмотрения обращений граждан;
- принимать обоснованные решения по существу поставленных в каждом обращении вопросов, обеспечивать выполнение этих решений;
- своевременно сообщать гражданам о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы отклонения, по просьбам граждан разъяснять порядок обжалования принятых решений;
- уведомлять гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией;
- на основании направленного в установленном порядке запроса предоставлять в течение 15 дней документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную и иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления;
- систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан, содержащиеся в них критические замечания;
- проверять состояние работы с обращениями граждан в подведомственных учреждениях, принимать меры по устранению выявленных нарушений;
- регулярно проводить личный прием граждан, информировать население о времени и порядке личного приема;
- предоставлять информацию о характере обращений граждан по запросу вышестоящих органов;
- периодически публиковать в средствах массовой информации аналитические материалы о характере и результатах рассмотрения обращений граждан.

6.3. Контроль за сроками исполнения обращений граждан, а также подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в резолюции директора школы. Если в резолюции директора школы указаны два или несколько исполнителей, то контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее 7 дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

6.4. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе:

- пригласить заявителя для личной беседы,
- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запросить дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных физических и юридических лиц;
- привлекать в установленном порядке переводчиков и экспертов;
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место;

-проверять исполнение ранее принятых решений по обращениям граждан;
-поручать рассмотрение обращения другим организациям, их должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности контролировать ход рассмотрения обращений, за исключением случаев, установленных федеральными законами. В тексте поручения могут быть указания «срочно», «оперативно», которые предусматривают соответственно 3–дневный или 10-дневный срок исполнения поручения, считая от даты его подписания.

6.5. В случае, если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в 2-х дневный срок возвращает это обращение исполнителю, указывая при этом кому, по его мнению, оно должно быть направлено. Решение о переадресации обращения принимает директор школы.

6.6.Письма без подписи, в которых содержится информация о совершенном или готовящемся преступлении, направляются в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

6.7. Должностные лица МБОУ «Летуновская средняя общеобразовательная школа» вправе не рассматривать обращения граждан по существу, если:

- обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в МБОУ «Летуновская средняя общеобразовательная школа»;
- если по вопросу, содержащемуся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение,
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- в обращении не указаны фамилия обратившегося гражданина или почтовый адрес для ответа;
- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;
- обращение направлено лицом, которое решением суда, вступившего в законную силу, признано недееспособным;
- обращение, поданное в интересах 3-х лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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 МБОУ «Летуновская средняя общеобразовательная школа».

VII. Требования к оформлению ответа.

7.1. Должностные лица МБОУ «Летуновская средняя общеобразовательная школа» обязаны дать письменный ответ по существу обращений граждан в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

7.2. Ответы на обращения граждан оформляются на бланке МБОУ «Летуновская средняя общеобразовательная школа» и подписываются директором школы. В случае, если поручение было адресовано конкретному должностному лицу МБОУ «Летуновская средняя общеобразовательная школа», ответ подписывается этим должностным лицом.

Ответы в управление образования об исполнении поручений о рассмотрении граждан подписывает директор школы или лицо его замещающее.

В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

7.3. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

7.4. В ответе в вышестоящие органы должно быть указано о том, что заявитель проинформирован о результатах его обращения и в какой форме. В ответах по коллективным обращениям указывается кому из авторов дан ответ.

7.5. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

7.6. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения, возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные при рассмотрении дела).

7.7. По результатам рассмотрения обращения может быть принят правовой акт. В случае, если экземпляр принятого правового акта направляется заявителю, подготовки специального ответа не требуется.

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

7.9. Подлинники обращений граждан в вышестоящие органы возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки на сопроводительном письме.

7.10. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

7.11. После регистрации ответа в регистрационном журнале делопроизводитель отправляет ответы по почте заявителям. Отправление ответов без регистрации не допускается.

VIII. Организация личного приема.

8.1. Устные обращения к должностным лицам МБОУ «Летуновская средняя общеобразовательная школа» поступают от граждан во время личного приема. Устные обращения также могут поступать по специально организованным «телефонам доверия», «горячим линиям», во время прямых эфиров по радио и телевидению.

В случае если обстоятельства, изложенные в устном обращении, требуют дополнительной проверки, устное обращение оформляется справкой должностного лица, к которому поступило обращение, и в дальнейшем рассматривается в порядке, предусмотренном законодательством для обращений граждан.

Директор школы ведет личный прием граждан и несет ответственность за его организацию.

График приема граждан составляется ежегодно и вывешивается на информационном стенде на 1 этаже здания МБОУ «Летуновская средняя общеобразовательная школа».

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

8.2. Запись на прием к директору школы осуществляет исполнитель.

8.3. Исполнитель регистрирует заявителя в книге личного приема, записывает туда дату приема, фамилию, имя, отчество, адрес места жительства и место работы гражданина, краткое содержание обращения гражданина и заполняет регистрационно-контрольную карточку личного приема.

8.4. Во время записи на прием исполнитель вправе, по согласованию, направить заявителя на беседу с заместителями директора, с педагогами школы.

8.5. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Граждане, имеющие установленное законодательством Российской Федерации право внеочередного приема, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

8.6. При необходимости для рассмотрения устных заявлений граждан директор школы может привлечь других работников МБОУ «Летуновская средняя общеобразовательная школа».

8.7. Во время личного приема, если изложенные 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 приема, о чем делается запись в книге личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В ходе личного приема гражданин может изложить свое обращение в письменной форме, которое подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБОУ «Летуновская средняя общеобразовательная школа» или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

8.8. В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся в МБОУ «Летуновская средняя общеобразовательная школа» материалов, касающихся этого заявителя, подобранные материалы представляются директору школы.

8.9. Запись на повторный прием к директору школы осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение (или если истек установленный срок рассмотрения обращения).

8.10. По окончании приема директор школы доводит до сведения заявителя свое решение, которое записывается в регистрационно-контрольную карточку личного приема граждан, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

8.11. На личном приеме директора школы могут не рассматриваться:

- обращения тех же лиц (группы лиц) и по тем же основаниям, которые были рассмотрены ранее, и в новых обращениях отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений;
- обращения, передаваемые через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном законом порядке;
- обращения, по которым имеются вступившие в силу судебные решения;
- обращения лиц, которые решением суда, вступившим в законную силу, признаны недееспособными;
- обращения, поданные в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);
- обращения, в которых содержатся материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

8.12. Материалы личного приема граждан хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

IX. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан.

9.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомится с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы, законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

9.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет исполнитель.

9.3. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

9.4. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан принимаются ежедневно с 8-00 до 16-00 ч., кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день с 8-00 ч. до 15-00 ч.

9.5. При получении запроса по телефону исполнитель:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;
- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;
- вежливо, корректно, лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;
- к назначенному сроку подготавливает ответ.

9.6. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

Х. Контроль за рассмотрением обращений граждан.

10.1. На контроль ставятся все письменные обращения, поступившие в МБОУ «Летуновская средняя общеобразовательная школа». Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе МБОУ «Летуновская средняя общеобразовательная школа», получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер по обращениям граждан при получении справки по вопросам, с которым автор обращается неоднократно.

10.2. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, председателей палат Федерального собрания Российской Федерации, Руководителя администрации президента Российской Федерации, Губернатора Московской области, Правительства Московской области, Главы городского округа Зарайск, Заместителей Главы городского округа Зарайск, начальника управления образования, заместителя начальника управления образованием о рассмотрении обращений граждан.

10.3. Решение о постановке обращений на контроль принимает директор школы.

10.4. Контроль за полнотой и качеством исполнения функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

10.5. Текущий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращения граждан осуществляет исполнитель.

Ежемесячно на служебном совещании директору школы представляется сводка о состоянии работы с обращениями граждан.

10.6. Обращение может быть возвращено исполнителю для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении или ответ не соответствует требованиям, изложенным в разделе 7.

.

Форма 1.

Информация
о рассмотрении обращений граждан
(в сравнении с соответствующим периодом прошлого года)
в МБОУ «Летуновская средняя общеобразовательная школа».

период

№		Отчетный период	Соответствующий период прошлого года	+ / -
1	Всего поступило обращений			
2	В том числе писем			
3	Принято граждан на личном приеме			
4	В том числе директором			
5	Получено коллективных обращений			
6	Получено повторных обращений			
7	Рассмотрено обращений: -в срок, - с нарушением срока			
8	Решено положительно			
9	Отказано			
10	Разъяснено			
11	Поступило обращений по телефону			
12	Другие формы работы -«горячая линия», -встречи с населением, -другое			

Фамилия, имя, отчество исполнителя _____
подпись

**Анализ
работы с обращениями граждан
в МБОУ «Летуновская средняя общеобразовательная школа».**

период _____

№	Тема	Количество обращений / из них писем				
		1-й квартал	2-й квартал	3-й квартал	4 –й квартал	За год
	Социальные вопросы					
1						
2						
т.д.						
	Вопросы трудоустройства					
1						
2						
т.д.						
	Конфликтная ситуация в ОУ					
1						
2						
т.д.						
	Реорганизация учреждения					
1						
2						
т.д.						
	Прием в 1 класс					
1						
2						
т.д.						
	Подвоз детей в ОУ					
	Другое					

Фамилия, имя, отчество исполнителя _____
подпись