

Приложение к приказу  
Муниципального общеобразовательного учреждения  
«Тоншаевская средняя школа»  
от 07.07. 2015 № 01-02/259

**Административный регламент  
Муниципального общеобразовательного учреждения  
«Тоншаевская средняя школа»  
по выполнению функции «Организация приема граждан  
и рассмотрение обращений граждан»**

**I. Общие положения**

**1. Наименование функции**

Административный регламент Муниципального общеобразовательного учреждения «Тоншаевская средняя школа» (далее - Регламент) по исполнению функции "Организация приема граждан и рассмотрение обращений граждан" (далее - функция) разработан в целях повышения качества организации работы с письменными и устными обращениями граждан и определяет сроки и последовательность действий при организации работы с обращениями граждан в Муниципальном общеобразовательном учреждении «Тоншаевская средняя школа» (далее – Учреждение).

**1.2. Нормативно-правовое регулирование исполнения функции**

Исполнение государственной функции осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- Законом Нижегородской области от 7 сентября 2007 года № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области»;
- постановлением Правительства Нижегородской области от 16 апреля 2007 года № 122 «Об утверждении Регламента Правительства Нижегородской области»;
- постановлением Правительства Нижегородской области от 26 марта 2009 года №155 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в органах исполнительной власти Нижегородской области и их структурных подразделениях»;

## II. Административные процедуры

2.1. Описание последовательности действий при осуществлении функции

2.1.1. Исполнение функции включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация поступивших письменных обращений;
- направление письменных обращений на рассмотрение;
- подготовка ответов на обращения граждан;
- организация личного приема граждан;
- контроль исполнения обращений граждан;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения.

2.1.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

Основанием для начала исполнения функции является письменное или устное обращение гражданина в Учреждение.

Прием обращений граждан осуществляется следующими способами:

- через почтовое отделение;
- с использованием факсимильной связи;
- непосредственно от гражданина;
- с использованием телеграфной связи;
- с использованием электронной почты.

Адрес Учреждения: 606950, Нижегородская область, р.п. Тоншаево, ул. Октябрьская, д.54 Телефон Школы (83151) 2-16-02, факс (83151) 2-16-02.

Электронная почта (e-mail): sikritar@yandex.ru

Часы работы: понедельник - пятница: 8.00 - 17.00, обеденный перерыв: 12.00 - 13.00, суббота: 8.00 - 14.00 ( без обеденного перерыва), воскресенье - выходной день. Обращения поступают к секретарю Учреждения (далее - должностному лицу).

Должностное лицо:

- проверяет правильность адресования и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт.

Должностное лицо при приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у заявителя) отметку о принятии обращения с указанием даты его поступления.

### 2.1.3. Регистрация поступивших письменных обращений.

Поступившие письменные обращения регистрируются в течение двух рабочих дней с момента поступления в Учреждение посредством записи в журнале входящей корреспонденции. В записи указывается:

- обращению присваивается регистрационный номер;
- указываются фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя (в именительном падеже) и его почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый заявитель или заявитель, в адрес которого просят направить ответ;
- отмечается тип доставки обращения (письмо, электронное письмо, телеграмма, факс). Если письмо переадресовано, то указывается, откуда оно поступило, указываются дата и исходящий номер сопроводительного письма;
- обращение прочитывается, определяется его тематика, выявляются поставленные заявителем вопросы.

Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Учреждение вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается. Об этом сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

#### 2.1.4. Направление письменных обращений на рассмотрение.

Должностное лицо после регистрации передает обращение на рассмотрение в день регистрации или на следующий день.

Обращения граждан, требующие вмешательства Учреждения, жалобы на действия (бездействие) администрации Учреждения, а также личные и коллективные обращения граждан, содержащие проблемные или социально значимые вопросы, представляются директору Учреждения для принятия решения по существу поставленных в обращениях вопросов.

Письменные обращения граждан, адресованные в Учреждение, не требующие доклада директора, передаются на рассмотрение должностным лицам Учреждения, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуются. В случае если в соответствии с указанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

#### 2.1.5. Подготовка ответов на обращения граждан.

При подготовке ответов на письменные обращения граждан должностное лицо, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении

вопросов, изучает обращение гражданина и материалы к обращению гражданина, в том числе в целях установления обоснованности доводов автора обращения и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, и при необходимости подготавливает письмо или делает запрос по телефону в соответствующие органы и организации в целях получения в установленный срок дополнительной информации по существу вопросов, изложенных в обращении гражданина, или получения объяснений директора.

Ответ на обращение подготавливается и направляется заявителю в срок до 30 дней со дня регистрации обращения или в меньший срок, указанный в резолюции.

В случаях если для рассмотрения обращения требуются дополнительное изучение и проверка (истребование дополнительных материалов либо принятие иных мер), срок рассмотрения обращения может быть продлен директором не более чем на 30 дней.

В случае продления срока рассмотрения обращения в адрес гражданина направляется уведомление о продлении срока рассмотрения обращения.

Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, подготавливает проект ответа гражданину, направляет его на подпись директора Учреждения.

Обращение гражданина считается рассмотренным, если дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов.

При рассмотрении обращения граждан с выездом на место в присутствии заявителя, заявитель письменно подтверждает, что получил ответы на поставленные вопросы, обращение снимается с контроля.

Ответ регистрируется в книге исходящей корреспонденции и отправляется должностным лицом ответственным за исполнение. Отправление ответов без регистрации не допускается.

В случае если 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 гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Учреждения, лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе подготовить предложение (в связи с

безосновательностью очередного обращения) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Учреждение.

В случае принятия решения о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу в адрес гражданина направляется уведомление о прекращении с ним переписки по данному вопросу.

Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается Учреждением в порядке, установленном настоящим Регламентом.

Результатом рассмотрения письменных обращений граждан в учреждение является разрешение поставленных в этих письменных обращениях вопросов и подготовка ответов заявителям либо подготовка сопроводительных писем о направлении письменных обращений по принадлежности и уведомлений заявителей.

#### 2.1.6. Организация личного приема граждан.

Директор осуществляет прием граждан ежедневно - понедельник с 13.00 до 15.00.

Личный прием проводится без предварительной записи. Должностное лицо информирует заявителей о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

В случае отсутствия директора в часы приема прием граждан осуществляет его заместитель.

По решению директора к участию в проведении им приема граждан могут привлекаться иные должностные лица Учреждения.

Во время приема гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

В ходе записи на прием должностное лицо регистрирует заявителя в журнале приема граждан.

В ходе подготовки личного приема содержание устного обращения гражданина должностным лицом вносится в журнал приема гражданина.

Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Правом на первоочередной личный прием обладают ветераны Великой Отечественной войны; ветераны боевых действий; инвалиды первой группы и их опекуны; родители, опекуны и попечители детей-инвалидов; беременные женщины; родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет.

Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

В случае 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 личного приема, о чем делается запись в журнале приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению как обычное письменное обращение.

По окончании приема должностное лицо, проводившее прием, доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, или разъясняет: где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию Учреждения, гражданину разъясняется, куда ему следует обратиться.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в журнале приема.

Помимо приема граждан должностные лица Учреждения оказывают гражданам консультативную помощь.

2.1.8. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения.

С момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не

затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну.

Справочную работу по исполнению функции ведет должностное лицо.

Справки предоставляются при личном обращении гражданина или посредством телефонной связи.

Справки предоставляются по следующим вопросам:

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

При получении запроса посредством телефонной связи сотрудник:

- 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 и 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 должностное лицо подготавливает ответ.

2.2. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения функции на основании Административного регламента.

2.2.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц Учреждения, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения функции, в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

---