**Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Краснодарского края специальная (коррекционная) школа-интернат № 7 ст-цы Казанской**

---

« 01 » сентября 2016г. **ПРИКАЗ** № 315

**Об утверждении регламента «Организация приёма граждан и рассмотрение обращений граждан»**

В соответствии с федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», законом Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», в целях определения сроков и последовательности действий по исполнению школой функции "Организация приема граждан и рассмотрение обращений граждан" (далее - функция), ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый регламент ГБОУ школы – интернат № 7 ст-цы Казанской по исполнению функции "Организация приема граждан и рассмотрение обращений граждан" (далее - Регламент). Приложение №1.
2. При рассмотрении обращений граждан руководствоваться настоящим регламентом.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор ГБОУ
школы – интернат №7
ст-цы Казанской Д.Н. Агафонов

**ПРИНЯТО**

На заседании
Педагогического совета
31.08.2016 г
Протокол №1

**УТВЕРЖДАЮ**
Директор ГБОУ
школы – интернат № 7
ст-цы Казанской
_____ Д.Н. Агафонов
от «01» сентября 2016 года

Приложение № 1
к приказу № 315
от «01» 09 2016 г.

**РЕГЛАМЕНТ**
**ГБОУ школы – интернат № 7 ст-цы Казанской**
**"Организация приема граждан и рассмотрение обращений граждан»**

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Регламент ГБОУ школы – интернат № 7 ст-цы Казанской (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 школе;

1.2. Исполнение 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 Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае».

## 2. 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 школу или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других органов для рассмотрения по поручению.

Прием обращений граждан осуществляется следующими способами:
- через почтовое отделение;
- непосредственно от гражданина;
- с использованием электронной почты.

При поступлении заявления в школу:
- проверяется правильность адресования и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагается конверт.

При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе ставится на копии обращения (при условии наличия копии у заявителя) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления.

2.1.3. Регистрация поступивших письменных обращений.

Поступившие письменные обращения регистрируются в течение трех дней с момента поступления в школу в книге регистрации обращений, заявлений, и жалоб граждан, в которой:
- 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 (при наличии). Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый заявитель или заявитель, в адрес которого просят направить ответ;
-указывается краткое содержание обращения, ответственный исполнитель, пишется резолюция;
- обращение прочитывается, определяется его тематика, выявляются поставленные заявителем вопросы.

Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, 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, школа 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.

После регистрации директор школы направляет обращение на рассмотрение заместителю директора по учебной работе, согласно ее должностным обязанностям, в день регистрации или на следующий день.

Заместитель директора обращаются к соисполнителям рассматриваемого обращения (учителям), которые дают ответственному за рассмотрение обращения (не позднее окончания половины срока, установленного для рассмотрения обращения), свои предложения и разъяснения в соответствии с их должностными обязанностями.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию школы, 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.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в учреждение или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуются.

2.1.5. Подготовка ответов на обращения граждан.

При подготовке ответов на письменные обращения граждан ответственный за рассмотрение обращения гражданина рассматривает его в соответствии с резолюцией директора.

Директор, заместитель директора, ответственные за рассмотрение обращения, изучают 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 подготавливают письмо или делают 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 руководителя.

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.

Заместитель директора, ответственный за рассмотрение обращения, подготавливает проект ответа гражданину и направляет его на подпись руководителю.

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 гражданину за подписью директора регистрируется. После регистрации ответа осуществляется его отправка. 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, школа 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 школу.

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 школой в установленном порядке.

Результатом рассмотрения письменных обращений граждан в школе 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.

Приём граждан по личным вопросам проводится в любое время, в соответствии с графиком работы директора.

Личный прием проводится директором без предварительной записи. В случае отсутствия руководителя в часы приема, прием граждан осуществляет его заместитель.

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. В остальных случаях дается письменный ответ.

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

По окончании приема руководитель 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 школы, 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.

Помимо приема граждан администрация школы оказывает гражданам консультативную помощь.

2.1.7. Контроль исполнения обращений граждан.

После регистрации ответа на обращение гражданина, подписанного директором школы, проверяется полнота представленных материалов и принимает решение о снятии обращения гражданина с контроля.

В школе формируется дело по обращению гражданина. В дело собираются оригинал обращения, затем все материалы, отражающие процесс рассмотрения обращения гражданина в хронологической последовательности, и экземпляр зарегистрированного ответа на обращение гражданина. Архивное хранение документов (дел) по письменным обращениям граждан осуществляется в школе в соответствии с номенклатурой дел.

Директор и заместитель несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка исполнения функции, определенных настоящим Регламентом, решения, действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе исполнения функции.

Персональная ответственность закреплена в их должностных обязанностях в соответствии с требованиями законодательства.

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.

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 подготавливается ответ.

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

**Журнал регистрации обращений, заявлений и жалоб граждан**

| Входящий номер | Дата поступления | Корреспондент, дата и № поступившего документа | Краткое содержание | Кому направлен документ для работы | Отметка об исполнении |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | |

**Журнал регистрации устных обращений граждан**

| Входящий номер | Дата поступления | Корреспондент | Краткое содержание | Ответственный исполнитель |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |

# Бланк учреждения

## АНАЛИЗ

работы с письменными обращениями, заявлениями, жалобами граждан и сотрудников в

_____

(название учреждения)

_____ в своей работе с обращениями, заявлениями,

(название учреждения)

жалобами граждан, сотрудников опирается на Федеральный закон от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закон Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае».

Письменные обращения, заявления, жалобы граждан, сотрудников регистрируются в журнале учёта письменных обращений, жалоб, заявлений граждан. Журнал письменных обращений ведётся с _____ г. за номером по номенклатуре дел _____ . К журналу прилагается папка, в которую подшиваются подлинники обращений, заявлений, жалоб с входящим номером, документы по рассмотрению жалоб, обращений, заявлений (объяснительные, докладные, другие документы), ответы с исходящими номерами.

За период с _____ до настоящего времени в _____

(название учреждения)

поступило _____ обращений, из них:

коллективных _____ ;

индивидуальных _____.

Все поступившие обращения касаются проблем, связанных с:

--_____ ;

--_____ ;

--_____ .

На все обращения, заявления, жалобы граждан, сотрудников даны подробные письменные обоснованные ответы в сроки, установленные законодательством РФ. На все поступающие устные вопросы также даны подробные и обоснованные ответы.

Заведующая _____ _____.

(подпись) (расшифровка)

_____

(название учреждения)