

01-01

ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ СПЕЦИАЛЬНОЕ (КОРРЕКЦИОННОЕ)
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ
ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ
«ИВАНОВСКАЯ СПЕЦИАЛЬНАЯ (КОРРЕКЦИОННАЯ) ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ШКОЛА V ВИДА»

ПРИНЯТО
НА ПЕДАГОГИЧЕСКОМ
СОВЕТЕ
ПРОТОКОЛ № 2
ОТ 19.12.2012 Г.

СОГЛАСОВАНО
ППО *Анатолий*
ПРОТОКОЛ № 12
ОТ 14.12.2012 Г.

УТВЕРЖДАЮ *Даша*
ДИРЕКТОР ШКОЛЫ
Н.Л.СМИРНОВА
ПРИКАЗ № 285-О
ОТ 25.12.2012 Г.



ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ АДМИНИСТРАТИВНОМ РЕГЛАМЕНТЕ ПО ИСПОЛНЕНИЮ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ФУНКЦИИ «ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА
ГРАЖДАН, ПРИНЯТЕ ПО НИМ РЕШЕНИЯ»

ИВАНОВО

2012

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПО ИСПОЛНЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ФУНКЦИИ "ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА ГРАЖДАН, РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПРИНЯТИЕ ПО НИМ РЕШЕНИЯ»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Административный регламент по исполнению государственной функции "Организует прием граждан, обеспечивает своевременное и полное рассмотрение обращений граждан, принимает по ним решения и направляет заявителям ответы в установленный законодательством Российской Федерации срок" (далее - Регламент) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при исполнении государственной функции по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее - государственная функция).

Положения настоящего Регламента распространяются на все устные и письменные, индивидуальные и коллективные обращения граждан и не распространяются на документы граждан, поступающие на рассмотрение при осуществлении государственных функций, исполнение которых регулируется другими административными регламентами и иными нормативными правовыми актами.

2. Исполнение государственной функции осуществляется в соответствии с нормативно – правовыми документами Российской Федерации

3. Государственная функция исполняется сотрудниками, осуществляющими работу с обращениями граждан и несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

4. Результатом исполнения государственной функции являются:

меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

письменный или устный ответ на поставленные в обращении или на личном приеме вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа ранее данных ему ответов и разъяснений.

5. Государственная функция исполняется в отношении граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

6. Государственная функция исполняется бесплатно.

II. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИСПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ФУНКЦИИ

7. Для получения информации об исполнении государственной функции граждане обращаются в учреждение:

лично или в письменном виде (почтой, курьером) по адресу: ул. Некрасова, дом 51-А, г. Иваново, 153022;

в письменном виде по факсимильной связи (факсу): (4932) 49 28 17;

в электронном виде (электронным сообщением) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет ivshkola5vid@mail.ru

Информация о личном приеме граждан, о графике личного приема граждан должностными лицами учреждения и о ходе исполнения обращения может быть получена по телефону: (4932) 23 03 45.

8. Режим работы:

понедельник, вторник, среда, четверг - с 9.00 до 18.00;

пятница - с 9.00 до 16.45;

перерыв - с 13.30 до 14.30.

9. Личный прием граждан организуется в следующие дни и часы недели:

Руководитель, заместители руководителя – с 07.00 до 10.00, с 16 до 17.30 ежедневно;

10. Сроки исполнения государственной функции.

Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента его поступления.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, направляется в течение семи дней со дня его регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, когда текст письменного обращения не поддается прочтению.

Письменное обращение рассматривается в течение тридцати дней со дня его регистрации.

В случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган или должностному лицу руководитель либо уполномоченное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

11. Требования к письменному обращению гражданина.

Граждане имеют право направить индивидуальные и коллективные обращения в виде письменных предложений, заявлений или жалоб.

Письменное обращение должно содержать:

либо наименование учреждения, либо фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;

почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления или жалобы;

личную подпись гражданина и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

12. Порядок рассмотрения отдельных обращений.

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Учреждение или должностное лицо учреждения при получении письменного 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.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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 не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель либо должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение обращения, вправе принять решение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направленные обращения направлялись в учреждение или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

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 школу либо должностному лицу школы.

13. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании;

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 тайну;

получать на свое обращение письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

14. Должностные лица обеспечивают:

объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

получение необходимых для рассмотрения обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

направление письменных ответов по существу поставленных в обращениях вопросов;

уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

15. Требования к местам личного приема граждан.

Специализированное помещение или иное помещение, в котором осуществляется прием граждан, должно обеспечивать:

- комфортное расположение гражданина и должностного лица;
- возможность и удобство оформления гражданином письменного обращения;
- телефонную связь;
- доступ к основным нормативным правовым актам, регламентирующим полномочия учреждения;
- наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А4.

Для ожидания приема и возможности оформления документов для граждан отводятся места, оборудованные стульями, столами и информационными стендами.

В местах исполнения государственной функции предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды граждан.

Вход и выход из помещения, в котором осуществляется прием заявителей, оборудуются расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

III. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

16. Основанием для начала исполнения государственной функции является поступление обращения гражданина в учреждение.

Блок-схема последовательности административных действий при работе с письменными обращениями граждан представлена в приложении N 1 к настоящему Регламенту.

17. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

18. Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, распечатывается на бумаге, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

19. Для регистрации обращений граждан используется регистрационно-контрольная форма (журнал)

Регистрационный номер обращения граждан формируется из порядкового номера обращения в текущем году.

На коллективных обращениях граждан перед порядковым номером проставляются соответственно буквы "Кол".

Регистрационный номер, дата регистрации и количество листов указываются в нижнем правом углу первого листа обращения.

20. Конверты к письмам граждан сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения письма.

21. При поступлении обращения гражданина по вопросу, на который ему давался письменный ответ по существу в связи с ранее направленным обращением, ему присваивается очередной регистрационный номер, а в соответствующей графе регистрационно-контрольной формы указывается регистрационный номер первого обращения. В правом верхнем углу повторных обращений ставится штамп "повторно".

22. В регистрационно-контрольную форму вносятся следующие основные реквизиты обращений граждан:

наименование вида обращения (предложение, заявление, жалоба);

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, его адрес;

дата регистрации обращения, регистрационный номер;

количество листов обращения;

аннотация (краткое содержание обращения, ключевые слова);

срок исполнения обращения;

резолуция (исполнитель (исполнители), содержание поручения, подпись, расшифровка подписи, дата);

движение обращения;

отметка об исполнении обращения и направлении его в дело;

тематика обращения;

вид передачи обращения (почтой, телеграфом, факсом, электронной почтой);

реквизиты сопроводительного письма (в случае переадресации).

23. В целях сохранности подлинников обращений граждан запрещается делать на них какие-либо пометки.

24. Ответы на обращения граждан даются в письменной форме. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации, разъяснения всех затронутых в них вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано - содержать разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), в который может быть направлена жалоба.

25. Обращение гражданина считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ по адресу, указанному в обращении.

26. Письменные ответы на обращения граждан оформляются на бланках учреждения с угловым штампом в соответствии с установленными правилами.

27. При направлении ответа заявителю указывается фамилия в дательном падеже и инициалы гражданина (получателя), затем - почтовый адрес.

28. Ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя первого лица, указанного в обращении (если в обращении не оговорено конкретное лицо), или на адрес лица, указанного на конверте, в отдельных случаях - каждому из лиц, подписавших обращение.

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

30. Ответы гражданам оформляются с указанием должности, инициалов и фамилии лица, подписавшего ответ, имени, отчества (при наличии), фамилии исполнителя и номера его телефона.

31. Блок-схема последовательности административных действий при проведении личного приема граждан представлена в приложении N 2 к настоящему Регламенту.

**БЛОК-СХЕМА
ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ДЕЙСТВИЙ ПРИ РАБОТЕ
С ПИСЬМЕННЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**



**БЛОК-СХЕМА
ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ
ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

