

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
г. Астрахани «Средняя общеобразовательная школа № 29»

ПРИНЯТО

Педагогическим советом
МБОУ г. Астрахани «СОШ № 29»
Протокол № 2 от 04.12.2014 г.



«УТВЕРЖДАЮ»

Директор МБОУ г. Астрахани
«СОШ № 29»

А.П.Касаткина

Приказ № 141//4-р от 05.12.2014 г.

**Положение об организации работы по рассмотрению обращений
граждан в МБОУ г. Астрахани «СОШ № 29»**

1. Общие положения

Настоящее положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан в МБОУ г. Астрахани «СОШ № 29» (далее – положение) устанавливает основные требования к организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращений), поступающих в МБОУ г. Астрахани «СОШ № 29» (далее – школа).

В школе рассмотрение обращений осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», настоящим положением.

Заявителями являются граждане Российской Федерации, объединения граждан, в том числе юридические лица, а также иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором РФ или законодательством РФ, либо их представители, уполномоченные в установленном законодательством РФ порядке выступать от их имени при взаимодействии с соответствующими органами исполнительной власти и иными организациями (далее – Заявители).

2. Организация работы по рассмотрению обращений

2.1. Перечень процедур (действий) при рассмотрении обращений в школу

Рассмотрение обращений включает в себя следующие процедуры:

- рассмотрение письменных обращений;
- рассмотрение обращений, поступивших в ходе личного приема.

2.2. Процедура рассмотрения письменных обращений включает в себя следующие действия:

- прием и первичная обработка обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращения;
- постановка обращения на контроль;
- оформление и направление ответа на обращение;
- представление заявителю информации о рассмотрении направленного им обращения;
- оформление дела по обращению, хранение.

2.3. Процедура рассмотрения обращений в ходе личного приема включает в себя следующие действия:

- запись на личный прием;
- личный прием;
- подготовка и направление письменного ответа на обращение, поступившее в ходе личного приема;
- оформление дела по обращению, поступившему в ходе личного приема.

2.4. Рассмотрение письменных обращений.

Письменное обращение может поступить в школу

- в письменном виде по почте;
- в письменном виде по факсу;
- на официальный сайт;
- на адрес электронной почты;
- лично.

Основанием приема и первичной обработки обращений является поступление письменного обращения в школу. Письменные обращения получает специалист школы по делопроизводству (далее - специалист по делопроизводству). Специалист по делопроизводству, ответственный за первичную обработку документов:

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеивает), к тексту письма прилагает конверт;
- прикладывает к письму поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие документы);
- в случае отсутствия в конверте письменного обращения составляет справку: «Писем в адрес МБОУ г. Астрахани «СОШ № 29» нет», подписывает ее и прилагает к поступившим документам;
- составляет в двух экземплярах акт 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.

Прием письменных обращений непосредственно от заявителя осуществляется специалистом по делопроизводству. По просьбе обратившегося выдается расписка по установленной форме к настоящему положению с указанием даты приема обращения, количества принятых листов, номера телефона для справок.

Обращения, поступившие на официальный сайт учреждения и на адрес электронной почты, принимает ответственный за первичную обработку документов один раз в рабочий день, распечатываются до 10.00 часов и принимаются к рассмотрению в установленном для письменных обращений порядке. Обращения, поступившие с пометкой «лично», и невскрытые

конверты с пометкой «слично» передаются должностному лицу, на имя которого они поступили. В случае если обращение не является письмом личного характера, должностное лицо возвращает его специалисту по делопроизводству для работы с ним в установленном порядке.

Критерием принятия решения о приеме и первичной обработке письменного обращения является указание заявителем в письменном обращении наименования учреждения, либо фамилии, имени, отчества соответствующего лица, а также своей фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии), адреса электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтового адреса, если ответ должен быть направлен в письменной форме, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Обращение, поступившее в учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в установленном для письменных обращений порядке. Письменные обращения, поступившие в учреждение, регистрируются не позже следующих суток с момента поступления. Специалист по делопроизводству при регистрации обращений:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп учреждения с указанием даты и присвоенного письму регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- в журнале входящей корреспонденции:

- а) указывает фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрирует первого заявителя или того, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывает в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным.

- б) если письмо переслано, то указывает, откуда оно поступило, проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

- в) отделяет от письма поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их Заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет обратившегося гражданина. В случае если последний прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются адресату;

- прочитывает обращение, определяет его тематику и тип, выявляет поставленные вопросы;

- проверяет обращение на повторность, при необходимости сверяет с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же Заявителя по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или Заявитель не удовлетворен полученным ответом;

- на визе о рассмотрении, в котором содержится просьба проинформировать о результатах, проставляет срок рассмотрения. Поступившие обращения после регистрации оформляются в дела. Конверты, в которых поступили обращения, вкладываются в дела.

2.5. Направление письменного обращения на рассмотрение

Специалист по делопроизводству после составления аннотации передает обращение на рассмотрение руководителю либо лицу его замещающему. Обращения с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются в установленном для письменных обращений порядке. При необходимости авторам направляются сообщения о порядке записи на прием. Запрещается направлять обращения, содержащие жалобу на действие (бездействие) должностного лица, тому должностному лицу, действие (бездействие) которого обжалуются. Руководитель учреждения при получении обращения рассматривает его в срок не более двух рабочих дней, определяет конкретных исполнителей и возвращает дело с резолюцией специалисту по делопроизводству. Специалист по делопроизводству после получения обращения с резолюцией руководителя направляет копию обращения и все приложенные к нему материалы, исполнителю, указанному в резолюции. Подлинник обращения остается у делопроизводителя. Критерием принятия решения о направлении обращения на рассмотрение является присвоение обращению регистрационного номера.

Результатами направления обращения на рассмотрение могут являться:

- передача обращения и всех приложенных к нему материалов должностному лицу;

- передача копии обращения и всех приложенных к нему материалов исполнителю, указанному в резолюции должностного лица;

- направление обращения и всех приложенных к нему материалов в другие органы государственной власти, органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращении, с обязательным уведомлением Заявителя.

2.6. Срок рассмотрения обращения

Срок регистрации письменных обращений в общеобразовательное учреждение с момента поступления – не более одного дня.

Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции общеобразовательного учреждения, в срок до пяти дней со дня их регистрации в общеобразовательном учреждении подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным

уведомлением гражданина, направившего обращение, о перереадресации его обращения.

В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в течение пяти дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.

Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня регистрации письменного обращения.

В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем (заместителем руководителя) общеобразовательного учреждения не более чем на тридцать дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник общеобразовательного учреждения, осуществляющий информирование, даст ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

2.7. Рассмотрение обращения.

Основанием для начала действия по рассмотрению обращения является поступление исполнителю обращения с резолюцией руководителя учреждения. Срок рассмотрения письменного обращения исполнителем - не позднее чем за пять рабочих дня до окончания срока, предусмотренного для направления ответа Заявителю. Срок направления обращения на рассмотрение исполнителю - в течение двух рабочих дней с момента определения исполнителя. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа Заявителю осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока, предусмотренного для направления ответа Заявителю, обязаны представить ответственному исполнителю все материалы, необходимые для обобщения и подготовки ответа. Исполнитель, которому поручено рассмотрение и подготовка ответа на обращение:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;
- в необходимых случаях привлекает к рассмотрению обращения переводчиков и экспертов;
- в необходимых случаях рассматривает обращение с выездом на место;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов Заявителя;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет Заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган государственной власти области, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Текст ответа должен содержать ссылку на форму обращения, учреждение или должностное лицо, к которому обращался Заявитель, дату и номер обращения, 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 по обращению. Если в ответе на обращение даются промежуточные ответы, то данное обращение ставится на контроль до окончательного разрешения вопроса. В ответе в вышестоящие органы должно быть указано, что Заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения, либо ответ направляется в два адреса, в том числе Заявителю. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по компетенции, то в течение семи дней со дня регистрации оно направляется в орган, к компетенции которого отнесено решение поставленного в обращении вопроса, с обязательным письменным уведомлением Заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

В случае поступления обращения с текстом, не поддающимся прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается Заявителю, направившему обращение, если его фамилия и адрес, поддаются прочтению.

В случае поступления обращения, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается Заявителю без рассмотрения по существу с разъяснением порядка обжалования судебного решения.

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

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение немедленно перенаправляется в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией, определенной законодательством Российской Федерации.

Рассмотрение обращений, содержащих вопросы, имеющие большое общественное значение, может быть вынесено на совещание при руководителе учреждения. Критерием принятия решения о направлении обращения на рассмотрение является наличие резолюции должностного лица о назначении исполнителя.

Результатом выполнения действия по рассмотрению обращения могут являться:

- направление письменного обращения в другие органы государственной власти, органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращении, с уведомлением Заявителя;

- оставление обращения без ответа в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- направление ответа без рассмотрения по существу вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- направление Заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов на почтовый адрес или адрес электронной почты.

2.8. Постановка обращений на контроль.

Основанием для начала действия является принятие должностным лицом решения о постановке обращения на контроль. На обращениях, взятых на контроль, перед направлением их на рассмотрение исполнителю проставляется штамп «Контроль» либо делается запись в верхнем правом углу крупными буквами «Контроль».

На контроль ставятся письменные обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе с обращениями заявителей, для выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений Заявителей.

В обязательном порядке на контроль ставятся обращения, которые поступили от Министерства Образования и науки Астраханской области, его заместителей, руководителя Управления по работе с обращениями граждан аппарата Губернатора и Правительства Астраханской области, депутатов Государственной Думы и Астраханской областной Думы, Министерства образования и науки Российской Федерации (далее - вышестоящие органы). Обращение может быть возвращено руководителем учреждения исполнителю для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, поставленных на контроль, осуществляет делопроизводитель учреждения и лицо ответственное за подготовку ответа на обращение. Контроль завершается после принятия окончательного решения и исчерпывающих мер по разрешению обращения либо при перенаправлении обращения на рассмотрение в соответствующий орган государственной власти, орган

местного самоуправления, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

Снятие обращения с контроля производится лицом, принявшим решение о постановке на контроль. Обращение, на которое дается промежуточный ответ, с контроля не снимается. Критерием принятия решения о постановке на контроль обращения заявителя является резолюция руководителя. Результатом выполнения действия по постановке на контроль обращения является осуществление контроля за принятием исчерпывающих мер по разрешению вопроса, обозначенного в обращении Заявителя.

2.9. Оформление и направление ответа на обращение.

Основанием для начала действия является завершение рассмотрения обращения и поступление ответа от исполнителя руководителю учреждения. Ответы на обращения подписывает руководитель учреждения либо лицо его замещающее. Если в резолюции руководителя поручение дано нескольким исполнителям и указано подготовить проект ответа заявителю, то проект ответа готовит тот исполнитель, который указан первым.

Проект ответа, с обязательным приложением материалов, представленных соисполнителями, на подпись руководителю направляется исполнителем не позднее пяти рабочих дней до окончания срока, предусмотренного для направления ответа заявителю, для подписания должностным лицом.

Ответ Заявителю и в вышестоящие органы, подписанный руководителем, оформляется на бланке установленной формы. Регистрируется ответ специалистом по делопроизводству. Отправка ответа осуществляется через отделение связи специалистом по делопроизводству либо ответ направляется на указанный в обращении адрес электронной почты Заявителя. Если в обращении содержится просьба Заявителя о возврате документов, прилагаемых к обращению, то они подлежат возврату Заявителю.

Подлинник обращения Заявителя в вышестоящие органы государственной власти возвращается только при наличии на них штампа «подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме. Отправление ответа на обращение без регистрации не допускается. Письменный ответ на обращение направляется Заявителю на почтовый адрес или на адрес электронной почты.

2.10. Основанием для начала действия является обращение Заявителя по возникшим у него вопросам, касающимся рассмотрения его обращения. Справочную информацию о рассмотрении обращений можно получить при личном обращении и (или) посредством справочного телефона. Справки представляются по следующим вопросам:

- о получении обращения, его регистрации и направлении на рассмотрение;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения.

Телефонные звонки принимаются ежедневно с 09.00 до 16.00 час., кроме выходных и праздничных дней, предпраздничный день - с 09.00 до 14.00 час. обеденный перерыв с 13.00 до 14.00 час.;

При получении запроса по телефону государственный служащий отдела:

- называет наименование органа, в который обратился заявитель; - 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 перезвонить в конкретный день в определенное время.

Результатом выполнения действия по представлению Заявителю информации о рассмотрении направленного им обращения является информирование Заявителя по возникшим у него вопросам о рассмотрении его обращения.

2.11. Оформление дела по обращению, хранение.

Основанием для начала действия является завершение рассмотрения письменного обращения, в результате которого:

- оформлен и направлен заявителю ответ по существу вопросов в обращении;
- обращение направлено в органы государственной власти, органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращении, и заявителю направляется уведомление о переадресации;
- обращение оставлено без ответа в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- направлен ответ Заявителю без рассмотрения по существу вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

После завершения рассмотрения письменных обращений и оформления ответов подлинники обращений и все материалы, относящиеся к рассмотрению, остаются у делопроизводителя. Обращения и документы, связанные с их решением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

Оформление дела по обращению и его хранение осуществляет специалист по делопроизводству.

Оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству. Архивное хранение обращений осуществляется в сроки, предусмотренные номенклатурой дел.

Критерием принятия решения при оформлении является наличие всех документов, связанных с рассмотрением письменного обращения.

Результатом выполнения действия по оформлению дела по обращению и его хранению является оформленное и находящееся на архивном хранении дело по обращению заявителя.

3. Описание действий при рассмотрении обращений граждан в ходе личного приема

3.1. Основанием для начала процедуры является обращение Заявителя по вопросу записи на личный прием.

Результатом выполнения действия по личному приему может являться:

- получение Заявителем исчерпывающих ответов на все поставленные в его устном обращении вопросы и принятие всех мер, необходимых для решения указанных вопросов;

- поручение руководителя либо лица уполномоченного руководителем осуществить личный прием граждан, подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- разъяснение Заявителю, куда и в каком порядке ему следует обратиться для получения ответа по существу вопроса, поставленного в устном обращении;

- отказ в дальнейшем рассмотрении обращения.

Результат выполнения действия по личному приему фиксируется в карточке личного приема на бумажном носителе.

3.2. Запись на личный прием.

Основанием для начала действия является обращение Заявителя по вопросу записи на личный прием. Специалист по делопроизводству проводит беседу с Заявителем, обратившимся по вопросу записи на прием, консультирует, разъясняет порядок разрешения его вопроса.

Запись Заявителя на прием осуществляется секретарем в соответствии с распределением полномочий, исходя исключительно из содержания вопроса, поставленного в обращении, независимо от того, кому он адресован.

Запись на прием производится ежедневно с 09.00 до 16.00, в предпраздничный день с 09.00 до 14.00 (кроме выходных и праздничных дней), обеденный перерыв с 13.00 до 14.00 и прекращается за день до начала приема. Личный прием граждан проводится каждый вторник месяца с 17.00 до 19.00 (кроме праздничных и предпраздничных дней).

График личного приема размещается на информационном стенде в здании учреждения либо размещается на официальном сайте школы. Обращение Заявителя, записанного на прием, регистрируется в день обращения. Дополнительно на Заявителя оформляется карточка личного приема на бумажном носителе. Результатом выполнения действия по записи на личный прием является запись Заявителя на личный прием на конкретную дату и оформленные карточки личного приема на бумажном носителе.

3.3. Личный прием.

Основанием для начала действия является наступление даты личного приема. Личный прием в учреждении проводит руководитель либо лицо им уполномоченное. Организацию проведения личного приема осуществляет

специалист по делопроизводству. Личный прием осуществляется в порядке очередности, установленной лицом, ведущим прием. При установлении очередности приема граждан учитываются:

- установленное действующим законодательством Российской Федерации право первоочередного приема;
- состояние здоровья обратившегося;
- удаленность места проживания Заявителя от центра, дата и время обращения.

Перед приемом специалист по делопроизводству проводит соответствующую проработку вопроса, запрашивает необходимую информацию, а также (при необходимости) приглашает на прием специалистов учреждения. При необходимости, с Заявителем, ожидающим личного приема, могут проводиться предварительные беседы по существу вопросов.

К карточке приема прикладывается информация по существу обращения. В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся в учреждении материалов, касающихся обращений этого Заявителя. Подобраные материалы передаются лицу, ведущему прием. Личный прием осуществляется в рабочем кабинете руководителя либо лица уполномоченного проводить прием.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений должностным лицом одновременно ведется прием только одного Заявителя, за исключением случаев коллективного обращения. Во время личного приема Заявитель имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. В случае поступления обращения в письменной форме по просьбе Заявителя выдается расписка установленной формы. При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема лицом, осуществляющим личный прием, дается соответствующее поручение о подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов. Поручение оформляется в карточке приема на бумажном носителе.

По окончании приема должностное лицо, осуществляющее личный прием, информирует Заявителя, о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, лицо, осуществляющее личный прием, разъясняет Заявителю, куда и в каком порядке ему следует обратиться для получения ответа по существу вопроса, поставленного в устном обращении. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия Заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В ходе личного приема Заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Устное обращение считается рассмотренным, если даны исчерпывающие ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты все меры, необходимые для решения указанных вопросов.

Решение об окончании рассмотрения устного обращения принимает лицо, проводившее прием. Критерием принятия решения при личном приеме является предоставление Заявителю исчерпывающих ответов на все поставленные вопросы, принятие всех мер, необходимых для решения указанных вопросов.

Результатом выполнения действия по личному приему может являться:

- получение Заявителем исчерпывающих ответов на все поставленные в его устном обращении вопросы и принятие всех мер, необходимых для решения указанных вопросов;

- поручение должностного лица, осуществляющего личный прием граждан, подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- разъяснение Заявителю, куда и в каком порядке ему следует обратиться для получения ответа по существу вопроса, поставленного в устном обращении;

- отказ в дальнейшем рассмотрении обращения. Результат личного приема (резюмация) фиксируется в карточке личного приема на бумажном носителе.

3.4. Подготовка и направление письменного ответа на обращение, поступившее в ходе личного приема.

Основанием для действия является поручение лица, осуществлявшего личный прием, подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. После завершения личного приема карточка приема с поручениями должностного лица, осуществлявшего прием, и прилагаемых документов через специалиста по делопроизводству передаются исполнителю.

Подготовка и направление письменного ответа по поручению, данному по итогам личного приема, осуществляется в соответствии с действиями, изложенными в подпункте 2.1.6 настоящего Положения. Информация исполнителей о выполнении поручений, данных по итогам личного приема, направляется лицу, проводившему прием. Контроль качества исполнения поручений, данных по итогам личного приема, возлагается на исполнителя данного поручения.

3.5. Оформление дела по обращению, поступившему в ходе личного приема.

Оформление дела по обращению, поступившему в ходе личного приема, осуществляется в порядке, предусмотренном подпунктом 2.1.8 настоящего Положения.

4. Контроль и ответственность за нарушение настоящего положения

4.1. Контроль за нарушением настоящего положения

Контроль за нарушением настоящего положения рассмотрения обращений в учреждении осуществляет руководитель учреждения и лицо, отвечающее за делопроизводство в учреждении.

4.2. Ответственность

В случае выявления нарушений по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации