

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора МБОУ СОШ № 1
от «16» марта 2023 года № 35 о



ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном бюджетном образовательном учреждении средняя общеобразовательная школа № 1 города Мирный Архангельской области

1 . Общие положения

1.1 Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Положение) разработано для повышения качества рассмотрения обращений граждан в муниципальном бюджетном образовательном учреждении средняя общеобразовательная школа № 1 города Мирный Архангельской области (далее - Школа) и определяет порядок рассмотрения обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан.

1.2. Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ (с изменениями и дополнениями).

1.3. В Школе рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в компетенции руководителя школы.

2. Основные понятия и термины, используемые в настоящем Положении

2.1 Обращение гражданина - направленное в Школу или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

2.2. Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных актов, деятельности организации.

2.3. Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Школы и должностных лиц, либо критика деятельности указанной организации и должностных лиц.

2.4. Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

2.5. Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции руководителя организации либо выполняющее организационно-распорядительные, административно- хозяйственные функции в Школе.

3. Право граждан на обращение

3.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Школу и ее должностным лицам.

3.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

3.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

4. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения должностным лицом Школы гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 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 федеральным законом тайну,
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 года № 59-ФЗ, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 данного Федерального закона, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 года № 59-ФЗ, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (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.

5. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

5.1 Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Школу или к должностному лицу с критикой о деятельности организации или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

5.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6. Порядок информирования об исполнении функции по рассмотрению обращений

6.1 Информирование об исполнении функции по рассмотрению обращений осуществляется;

- непосредственно в Школе,
- на сайте школы,
- с использованием средств телефонной связи, электронного и письменного информирования.

6.2. Сведения о местонахождении Школы, полный почтовый адрес, контактные телефоны размещаются на сайте Школы.

6.3. При ответах на телефонные звонки документовед подробно информирует обратившихся граждан по интересующим их вопросам.

7. Срок рассмотрения письменных обращений

7.1. Исполнение функции по рассмотрению обращений осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения указанной функции.

7.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 года № 59-ФЗ, срок исполнения функции по рассмотрению обращений может быть продлен директором Школы, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения обращения.

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

8. Требования к письменному обращению

8.1. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать

- наименование организации, в которое направляют письменное обращение МБОУ СОШ № I города Мирного Архангельской области, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, обратившегося с жалобой, заявлением, его почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, а также личную подпись заявителя; и дату;

- в случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы (в подлинниках или копиях).

8.2. Обращение, направленное по электронной почте, должно содержать те же требования, которые перечислены в пункте 8.1.

9. Перечень оснований для отказа в исполнении функции по рассмотрению обращений

9.1. Обращение не рассматривается по существу, если:

- в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Школы вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Школу или одному и тому же должностному лицу Школы. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- в обращении не указаны фамилия обратившегося или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

- в случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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 в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без

разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

9.2. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину.

9.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

10. Последовательность административных действий

Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан включает в себе следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация и аннотирование поступивших обращений,
- направление обращений на рассмотрение,
- рассмотрение обращений,
- личный прием граждан;
- постановка обращений граждан на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений граждан,
- оформление ответа на обращение.

11. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

11.1. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений является личное обращение гражданина в Школу.

11.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по факсу, по электронной почте.

11.3. Обращения, присланные по почте, поступившие по факсу, электронной почте и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в Школу, прием поступающей корреспонденции осуществляет документовед Школы.

11.4. При приеме и первичной обработке документов в Школе;

- проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма подкладывается конверт;
- поступившие ксерокопии документов (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения к письму) подкальваются после текста письма;
- ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту невскрытыми.

11.5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в Школе. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа. По просьбе обратившегося гражданина, ему выдается расписка произвольной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

12. Регистрация и аннотирование поступивших обращений

12.1. Делопроизводитель производит регистрацию обращения в течение трех дней с момента поступления в Журнале регистрации заявлений, жалоб и обращений граждан (далее - журнал).

12.2. Ответственный за регистрацию обращений:

- в журнале указывает фамилию 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;

- отмечает краткое содержание обращения, из какой организации или от кого поступило обращение, кому и когда направлено для размещения и срок исполнения.

12.3. Директор Школы, осуществляет аннотацию обращений:

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

- проверяет обращение на повторность, при необходимости из архива поднимают предыдущую переписку. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, на который ему неоднократно давались письменные ответы, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства;

- осуществляет ввод необходимых примечаний, определяет фамилию и инициалы исполнителя рассмотрения обращения.

13. Направление обращения на рассмотрение

13.1. Поступившие обращения после регистрации рассматривается специалистом (исполнителем) Школы.

13.2. В случае, если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции руководителя организации, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Обращения, присланные не по принадлежности, возвращаются в направившую организацию.

14. Организация личного приема граждан

14.1. Личный прием граждан осуществляется директором руководителем, заместителями руководителя Школы согласно утвержденному графику.

14.2. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

14.3. Предварительную запись на личный прием к директору Школы осуществляет делопроизводитель, ответственный за работу с обращениями граждан. Запись на прием проводится ежедневно в течение рабочего дня.

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

14.5. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной или письменной форме.

14.6. По окончании приема директор Школы доводит до сведения заявителя свое решение, информирует, о том кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

14.7. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

15. Оформление ответа на обращение граждан

15.1. Ответы на обращения подписывает директор Школы, при его отсутствии - заместитель директора.

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

15.3. В ответе в органы государственной власти, органы местного самоуправления должно быть указано о том, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения

его обращения и в какой форме.

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

15.5. После регистрации ответа письмо отправляется заявителю. Отправление ответов без регистрации не допускается.

16. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения Обращения

16.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право ознакомиться 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 федеральным законом тайну.

16.2 Справочную работу по рассмотрению обращений ведет делопроизводитель.

16.3. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение,
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

17. Ответственность при исполнении функции по рассмотрению обращения

17.1. Специалисты Школы, работающие с обращениями, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

17.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя 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.

График личного приема граждан

| | День приема | Время приема |
|---|-------------|---------------|
| Федоров Александр Владимирович, директор МБОУ СОШ № 1 | понедельник | 16.00 - 17.00 |
| | среда | 15.00 - 16.00 |
| | четверг | 15.00- 16 00 |
| Князева Елена Леонидовна, заместитель директора по УВР | вторник | 12.00 - 13.00 |
| | четверг | 12.00 – 13.00 |
| Аверина Ирина Раисовна, заместитель директора по УВР | вторник | 12.00 - 13.00 |
| | четверг | 12.00 – 13.00 |
| Гончаренко Елена Геннадьевна, заместитель директора по ВР | среда | 15.00 - 16.00 |
| | четверг | 15.00- 16 00 |
| Слободян Елена Борисовна, главный бухгалтер | среда | 15.00 - 16.00 |
| | четверг | 15.00- 16 00 |

Порядок приема граждан в МБОУ СОШ № 1 города Мирного Архангельской области

1. Работа с обращениями граждан ведется в соответствии с Федеральным законом РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан».

2. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Лица, имеющие льготы и преимущества согласно законодательства Российской Федерации, принимаются вне очереди.

3. Работу по организации приема граждан проводит работник, ответственный за учет и организацию рассмотрения письменных и устных обращений граждан.

4. Предложения, заявления и жалобы граждан, полученные во время приема, передаются работнику, ответственному за учет и организацию рассмотрения письменных и устных обращений граждан, для их регистрации и контроля за их исполнением.

Форма журнала учета обращений граждан

ЖУРНАЛ УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

| № п/п | Дата обращения | Ф.И.О. обратившегося | Социальный статус обратившегося (обучающийся, родитель, сотрудник) | Адрес прописки, телефон | Суть обращения | Принятые меры |
|-------|----------------|----------------------|--|-------------------------|----------------|---------------|
| 1. | 2. | 3. | 4. | 5. | 6. | 7. |
| <hr/> | | | | | | |

Форма журнала учета устных обращений граждан**ЖУРНАЛ УЧЕТА УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

| № п/п | Дата | ФИО заявителя | Адрес заявителя | Краткое содержание жалобы | Результаты рассмотрения |
|----------|------|------------------|--------------------|------------------------------|----------------------------|
| | | | | | |

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 646116746743375933883833707902081325236681597453

Владелец Федоров Александр Владимирович

Действителен с 20.02.2023 по 20.02.2024