

Локальные акты МБОУ «СОШ № 2»

Согласовано
педагогическим советом
МБОУ «СОШ № 2»
(протокол от 30.08.2022 г. № 1)



Утверждено
приказом № 232
от «30 » 08 2022 г.
директор МБОУ «СОШ № 2»
Сергей А. Сергеева/

Согласовано
Советом Учреждения
МБОУ «СОШ № 2»
(протокол от 25.08.2022 г. № 31)

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В МБОУ «СОШ № 2»

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан в МБОУ «СОШ № 2» (далее - школа), а также контроль их исполнения.
- 1.2. Регулирующее действие Положения распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме директора, по почте, телефону, электронной почте и иными информационными системами общего пользования.
- 1.3. Рассмотрение обращений граждан в школе регламентируется следующими нормативно-правовыми актами:
 - Конституцией Российской Федерации;
 - Федеральным законом от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
 - Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018 г.) «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»;
 - Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;
 - Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».
- 1.4. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.
- 1.5. В положении используются следующие основные термины:
 - 1) **Обращение гражданина** – направленное в школу или конкретному должностному лицу, в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.
 - 2) **Предложение** – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности школы.
 - 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 школы и должностных лиц.
 - 4) **Жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.
 - 5) **Повторными** считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.
 - 6) **Анонимными** считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

Локальные акты МБОУ «СОШ № 2»

1.6. Сведения о месте нахождения школы, почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений; информация о личном приеме граждан директором школы, его заместителями размещаются на информационном стенде и официальном сайте школы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.7. Обращения граждан могут быть направлены:

- почтой России по адресу: 456440, Челябинская область, г. Чебаркуль, ул. Ленина, д. 42;
- электронной почтой по адресу: 74438s002@mail.ru;
- по телефону: 8(35168)24482;
- самостоятельная передача письменных обращений.

1.8. Все обращения граждан, поступающие в школу, подлежат обязательному рассмотрению.

1.9. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию школы, недопустим.

2. Права граждан и обязанности должностных лиц МБОУ «СОШ № 2» при рассмотрении обращений

2.1. При рассмотрении обращения школой 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, 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 принятное 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.

2.2. Должностные лица школы:

- Обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости – с участием граждан, направивших обращения.
- Запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращений документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.
- Принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.
- Дают письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов.
- Уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

2.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- четкость в изложении информации;

Локальные акты МБОУ «СОШ № 2»

- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

2.5.Требования, учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме:

- обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на сайте школы;
- обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в школу.

3. Рассмотрение письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте

3.1.Поступающие в школу письменные обращения принимаются секретарем школы.

3.2.В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

3.3.При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов;
- поступившие с письмом документы подкальзываются под скрепку после текста письма, затем подкальвается конверт.

3.4.Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

3.5.Письменные обращения и обращения граждан, поступившие в школу, регистрируются секретарем в течение трех дней с момента их поступления.

3.6.Письменные обращения и обращения граждан, поступившие в школу по электронной почте, регистрируются в Журнале регистрации обращений граждан.

3.7.Журнал регистрации обращений граждан включает в себя следующие разделы:

- регистрационный номер;
- дата регистрации обращения;
- вид передачи обращения (почтой, электронной почтой и т.д.);
- сведения о повторности и об осуществлении контроля;
- фамилия, имя, отчество заявителя, его адрес;
- аннотация (краткое содержание обращения);
- срок исполнения обращения;
- резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата);
- отметка об исполнении обращения.

Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ.

3.8.На каждом обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.

3.9.Анонимные обращения (обращение лица (группы лиц) без указания фамилии, имени, отчества, адреса, даты, личной подписи) не подлежат регистрации и соответственно рассмотрению. Анонимные обращения, содержащие сведения о готовящемся или совершенном преступлении, незамедлительно направляются для проверки в правоохранительные органы.

3.10. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения директору школы.

3.11. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции школы, в течение 7 (семи) дней со дня их регистрации пересыпаются секретарем в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

3.12. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен

Локальные акты МБОУ «СОШ № 2»

ответ;

- в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. Обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

3.13. Обращение может быть зарегистрировано, но не рассмотрено по существу, если:

- обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения;
- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
- обращение направлено лицом, которое признано недееспособным решением суда, вступившим в законную силу;
- обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);
- обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи.

3.14. В случаях, указанных в пункте 3.12 настоящего раздела, лицо, направившее обращение, оповещается о данном решении с указанием одной из перечисленных причин.

3.15. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте, руководителем должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;
- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки.

3.16. Директор школы рассматривает обращения граждан, определяет должностное лицо и сроки подготовки ответа заявителю.

3.17. Должностное лицо готовит ответ на письменное обращение граждан и передает его секретарю для подписи директором, регистрации и отправки на указанный гражданином почтовый адрес с уведомлением, либо (и) на адрес электронной почты.

3.18. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

3.19. Если в поручении по обращению несколько исполнителей, то они не позднее, чем за 5 (пять) дней до истечения срока ответа на обращение, представляют ответственному исполнителю отчёт для составления ответа.

3.20. Исполненными считаются обращения граждан, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и авторам даны исчерпывающие ответы.

3.21. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

3.22. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней со дня их регистрации, если в резолюции не указан другой срок исполнения. Обращения, не требующие дополнительной проверки и изучения, рассматриваются в течение 10 (десяти) дней. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата решения вопроса.

3.23. При невозможности исполнения обращения в сроки, установленные пунктом 3.22 настоящего раздела, необходимо решить вопрос о продлении срока рассмотрения. Продлить срок рассмотрения обращения может только директор, но не более чем на один месяц.

3.24. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

Локальные акты МБОУ «СОШ № 2»

- 3.25. Исполнитель и лицо, подпавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и чёткость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.
- 3.26. Ответы на обращения граждан подписывает директор школы.
- 3.27. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Информация о персональных данных заявителей хранится и обрабатывается с соблюдением требований Российского законодательства о персональных данных.
- 3.28. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, при направлении письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
- 3.29. Перед передачей ответов заявителям на отправку секретарь проверяет наличие подписей, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.
- 3.30. Оформленные надлежащим образом ответы отправляются секретарем адресатам почтовым отправлением.
- 3.31. Обращения граждан могут поступать в школу в электронном виде, как по электронной почте, так и через раздел официального сайта.
- 3.32. Обращения, поступившие на официальный электронный адрес школы, поступают секретарю.
- 3.33. Секретарь, отвечающий за прием электронной почты, передает поступившие обращения директору школы.
- 3.34. Директор рассматривает электронные обращения граждан и определяет должностное лицо, сроки подготовки ответа заявителю.
- 3.35. Ответственные лица готовят ответ в виде обратного сообщения, согласовывают с директором и передают его секретарю.
- 3.36. Должностные лица несут ответственность за достоверность информации, содержащейся в обратном сообщении.
- 3.37. Ответ в виде обратного сообщения направляется секретарем по адресу электронной почты, указанному в обращении в течение 30 дней с момента получения.

4. Личный прием граждан

- 4.1.Личный прием граждан в школе осуществляется директором и его заместителями в соответствии с графиком приема граждан.
- 4.2.В случае обращения гражданина к директору по срочному с точки зрения гражданина вопросу, прием данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от графика приема.
- 4.3.При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 4.4.Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его или третьих лиц нарушенных прав, свобод и законных интересов.
- 4.5.Содержание устного обращения заносится в Журнал учета приема граждан. В изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в устном обращении гражданина вопросов.
- 4.6.Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию школы, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Локальные акты МБОУ «СОШ № 2»

- 4.7. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 4.8. Устные обращения граждан, принятые по телефону, в журнале не регистрируются.

5. Результаты рассмотрения обращений граждан

- 5.1. Конечными результатами предоставления рассмотрения обращения являются:
 - ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
 - отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.
- 5.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

6. Анализ обращений граждан, поступивших в школу

- 6.1. Директор школы систематически анализирует обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщает предложения, принимает меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений.
- 6.2. Ежегодно, по результатам работы с обращениями граждан, секретарь формирует отчет с разбивкой на письменные и устные обращения, по видам и типам обращений и представляет его на утверждение директору школы.

7. Формирование дел по обращениям граждан

- 7.1. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением (разрешением), формируются в дела.
- 7.2. Дела, формируемые по обращениям граждан, хранятся в школе.
- 7.3. По истечении установленных сроков хранения дела подлежат уничтожению.
- 7.4. Ответственность за сохранность и комплектность документов по обращениям граждан возлагается на секретаря школы.

8. Заключительные положения

- 8.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Уставом школы и вводится в действие в установленном им порядке.
- 8.2. Изменения в настоящее Положение могут быть внесены при изменении законодательства в области рассмотрения обращений граждан.