

СОГЛАСОВАНО
на заседании Педагогического совета
Протокол от 15.02.2023 № 2

УТВЕРЖДЕНО
Директор МБОУ «Уютненская средняя
школа-гимназия»
_____ С.В. Мельник
от 28.02.2023 № 58

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МБОУ «Уютненская средняя школа-гимназия»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МБОУ «Уютненская средняя школа-гимназия» (далее – Школа) определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан в Школе.

1.2. Настоящее положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

1.3. Граждане (родители/законные представители) обучающихся, имеют право обращаться лично, а также направлять в школу коллективные обращения. Обращения могут направляться по почте, телефону, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

1.4. Все обращения граждан обязательны к рассмотрению независимо от пола, возраста, национальности, принадлежности к социальным группам и общественным объединениям.

1.5. Для реализации целей Положения используются следующие основные термины:

- **обращение** гражданина (далее обращение), направленное в школу, это письменное предложение, заявление и жалоба, а также устное обращение гражданина;
- **предложение** – пожелания или рекомендации по улучшению отдельных направлений деятельности школы, совершенствованию локальных нормативных правовых актов, регулирующих ее деятельность;
- **заявление** – просьба гражданина о предоставлении какой-либо информации или документа, содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных актов, недостатках в работе школы, либо критика должностных лиц;
- **жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, вследствие нарушения работниками школы требований законодательства, этических норм и правил поведения и т.д.

1.6. Обращения граждан - индивидуальные или коллективные предложения, заявления, жалобы, ходатайства, изложенные в письменной или устной форме, фиксируются в книге по работе с обращениями граждан.

2. Требования к обращению

2.1. Письменное обращение должно содержать наименование школы, фамилию, имя, отчество должностного лица либо его должность, фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес (адрес электронной почты), по которому нужно направить ответ, дату и личную подпись. В случае необходимости к обращению прикладываются документы либо их копии.

2.2. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов

коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового или электронного), по которому следует направить ответ.

2.3. Ответ на обращение граждан не дается в следующих ситуациях:

- если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если текст обращения не подлежит прочтению из-за его физического состояния, об этом гражданину сообщается в течение семи дней с момента поступления обращения;
- если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;
- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, об этом гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом;
- если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее был дан ответ по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, гражданину сообщается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу.

2.4. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 2.1. настоящего положения, признаются анонимным и рассмотрению не подлежит.

3. Порядок рассмотрения письменных (электронных) рассматриваний

3.1. Организация работы с письменными (электронными) обращениями должна обеспечивать необходимые условия для осуществления, предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией Российской Федерации права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной форме и через электронные средства коммуникации.

3.2. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и электронным обращениям граждан несёт директор Школы.

3.3. Принятие решения по рассмотрению писем и электронных обращений граждан осуществляется директором Школы.

3.4. Непосредственное исполнение поручений по письмам и электронным обращениям граждан осуществляется лицами, назначенными директором Школы, которые составляют письменный ответ на обращение.

3.5. Все письменные (электронные) обращения подлежат обязательной регистрации секретарем Школы, в соответствии с должностными обязанностями, в журнале учета, не позднее следующего рабочего дня со дня поступления обращения в Школу. При поступлении обращения Школа: – обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение; – принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина; – дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.3 настоящего положения; – уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.6. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма, электронные обращения граждан после регистрации и оформления резолюции директора Школы передаются на исполнение специалисту в системе электронного документооборота, путем постановки соответствующей задачи.

3.7. Поступившие обращения с копиями документов (например, копий аттестатов, дипломов, трудовых книжек и др.) прикрепляются к тексту обращения. Полученные подлинники документов, ценные бумаги возвращаются гражданам по акту.

3.8. Письменное (электронное) обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию директора Школы, направляется в течение семи дней со дня регистрации в

соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

3.9. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.10. Письменное обращение родителей/законных представителей обучающихся, поступившее в Школу, рассматривается в течение 10 дней со дня регистрации, в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

3.11. В исключительных случаях директор Школы вправе продлить срок рассмотрения обращения, направив заявителю промежуточный ответ, не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днём окончания срока считается следующий за ним рабочий день.

3.12. Исполнитель, назначенный руководителем, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки директору Школы на утверждение. Ответ на обращение подписывается директором Школы. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется секретарем после того, как письмо подписано.

3.13. Ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

3.14. Обращение должно быть рассмотрено с учетом всех нюансов, а факты и доводы, изложенные в нем, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, с разъяснением всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано – содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

4. Личный прием граждан

4.1. Личный прием граждан 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 случае если 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.

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. Заключительные положения

6.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан является локальным, нормативным актом, принимается на Педагогическом совете и утверждается (либо вводится в действие) приказом директора школы.

6.2. Все изменения и дополнения, вносимые в настоящее Положение, оформляются в письменной форме в соответствии действующим законодательством Российской Федерации.

6.3. Данное Положение принимается на неопределенный срок. Изменения и дополнения к Положению принимаются в порядке, предусмотренном п. 6.1. настоящего Положения.

6.4. После принятия Положения (или изменений и дополнений отдельных пунктов и разделов) в новой редакции предыдущая редакция автоматически утрачивает силу.