

АДМИНИСТРАЦИЯ ЗАТО ВИДЯЕВО

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ЗАТО ВИДЯЕВО «СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА №1»
(МБОУ ЗАТО ВИДЯЕВО СОШ №1)**

ПРИКАЗ

06.05.2024

№ 48

П. Видяево

**Об утверждении
Положения о порядке рассмотрения обращений граждан**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ (в редакции от 27.12.2018 № 528-ФЗ, в редакции от 04.08.2023 № 480-ФЗ) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в целях порядка рассмотрения обращений граждан в общеобразовательную организацию,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (Приложение 1).
2. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Директор

Ю.И.Богза

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение обязательно для исполнения всеми работниками муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения ЗАТО Видяево «Средняя общеобразовательная школа №1» (далее – общеобразовательная организация - ОО).

1.2. При рассмотрении обращений граждан, связанных с деятельностью ОО, необходимо иметь в виду:

- обращение – это обращение гражданина (далее-обращение), направленные в образовательную организацию, в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций). Предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- гражданами считаются только граждане России;
- от имени гражданина могут выступать его представители (по доверенности, удостоверенной в порядке ст. 185.1 Гражданского кодекса Российской Федерации), общественное объединение граждан, их ассоциация (союз) или орган местного самоуправления;
- граждане имеют право обращаться в общеобразовательную организацию лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения;
- граждане реализуют право на обращение в ОО свободно и добровольно, но осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать прав и свобод других лиц. При получении обращения гражданина, содержащего нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу ОО, работников, а также членов их семьи, сотрудники ОО вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить такому гражданину о недопустимости злоупотребления правом;
- рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно;
- предложение-рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности ОО;
- заявление-просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод, связанных с деятельностью ОО, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в ее работе, либо критика деятельности отдельных сотрудников;
- жалоба-обращение гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, связанных с деятельностью ОО;

- каждое поступившее обращение, относящееся к деятельности ОО или его сотрудников, подлежит обязательному рассмотрению;
 - ОО осуществляет публично значимые функции.
- 1.3.** При рассмотрении обращения ОО 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, если в обращении в письменной форме или электронной форме не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения в письменной форме в другую организацию, 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) сотрудников ОО в связи с рассмотрением обращения в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
 - обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.4. 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 обращения в письменной форме в другую организацию, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

2.1. Общеобразовательная организация рассматривает индивидуальные и коллективные обращения граждан.

2.2. Обращения граждан могут поступать в ОО по почтовой связи, по каналам электронной почты и факсимильной связи, а также в устной форме, в том числе по телефону.

2.3. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также внутренними документами ОО, изданными во исполнение этих актов.

2.4. Обращения граждан принимают работники: документовед, специалист

по кадрам, заместитель директора, классный руководитель.

2.5. Обратившегося с обращением гражданина во избежание нарушения нормального производственного процесса обслуживания других граждан работники направляют в приемную ОО к документоведу (п. 5.1 настоящего Положения).

2.6. Все обращения граждан фиксируются в журнале "Обращения граждан" с указанием даты, времени поступления обращения, сведений о гражданине, краткого содержания обращения, существа ответа (ответного действия ОО), срока исполнения, реакции гражданина.

2.7. На каждое обращение в письменной форме гражданина заполняется регистрационно-контрольная карточка (РКК).

2.8. В случае получения повторного обращения гражданина такому обращению присваивают тот же номер регистрации, что и первоначальному, на лицевой стороне РКК вверху указывают, что обращение является повторным, а в графе РКК "Краткое содержание" указывают, кому направлено для принятия решения или мер реагирования первоначальное обращение.

Повторным также считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первоначального обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ гражданину не дан или он не удовлетворен данным ему ответом.

2.9. Работники, указанные в п. 2.4 настоящего Положения, в пределах своих полномочий самостоятельно принимают меры по рассмотрению поступивших обращений.

В случае невозможности рассмотрения обращения гражданина работником он обязан обратиться к вышестоящему руководителю или направить гражданина в приемную общеобразовательной организации (п. 5.1 настоящего Положения).

2.10. Работник ОО, которому поручено рассмотреть обращение:

- в случае необходимости приглашает гражданина, направившего обращение, для личной беседы;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других организациях, государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другую организацию, другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их

компетенцией.

2.11. Координацию и обеспечение своевременного рассмотрения обращений в письменной форме, в том числе электронных, и устных обращений граждан, организацию контроля исполнения, а также ведение их централизованного учета осуществляет документовед общеобразовательной организации.

Документовед проводит экспертизу, обобщение полученных обращений, подготавливает соответствующую информацию для директора и заместителей директора ОО, а также предложения по улучшению работы с обращениями граждан.

2.12. В случае необходимости рассматривающие обращение сотрудники могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

2.13. О принятых обращениях граждан в зависимости от их содержания документовед докладывает директору ОО и заместителям директора.

2.14. В проекте резолюции руководителя и заместителей руководителя ОО, содержащей поручения по обращению в письменной форме гражданина, указывают срок исполнения поручения, порядок направления гражданину ответа, а при необходимости - доклад (информацию) о результатах рассмотрения.

2.15. Не допускается направлять обращения граждан для их рассмотрения и (или) ответа тем работникам ОО, решения или действия (бездействие) которых обжалуются.

2.16. Решения по обращениям в письменной форме, поступившим в Организацию, должны быть приняты в срок до одного месяца со дня поступления. По обращениям граждан в письменной форме, не требующим дополнительного изучения и проверки, решения должны быть приняты в срок не более 10 (десяти) рабочих дней со дня поступления.

В случае, когда для рассмотрения обращений граждан необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов и принятие других мер, срок рассмотрения обращений в письменной форме может быть продлен, но не более чем на один месяц, руководителем, давшим поручение о проведении специальной проверки либо принятии других мер. О продлении срока рассмотрения обращения директор сообщает гражданину.

2.17. О результатах рассмотрения обращения гражданина документовед готовит проект ответа для представления на подпись директору или заместителю директора.

2.18. Письма-ответы на обращения граждан, подписанные директором ОО отправляют гражданам.

Обращение граждан в письменной форме считаются удовлетворенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны ответы авторам обращений. При повторном обращении дополнительное рассмотрение удовлетворенных обращений граждан проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся вопроса повторного обращения.

2.19. Обращение граждан в письменной форме и документы, связанные с их рассмотрением формируют в дело.

3. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ПИСЬМЕННОЙ ФОРМЕ

3.1. Поступившее обращение в письменной форме анализируется по следующим аспектам:

- личность гражданина (фамилия, имя, отчество, адрес, паспортные данные, ИНН);
- действительно ли ОО является надлежащим адресатом для обращения;
- соблюден ли срок предъявления обращения;
- содержание обращения;
- мотивы обращений гражданина;
- законность и обоснованность обращения;
- характер недостатка (существенный, несущественный);
- явные причины появления недостатка деятельности ОО;
- скрытые причины недостатка. Требуется ли проведение экспертизы;
- возможные законные меры реагирования на обращение (удовлетворить обращение немедленно, отказать в удовлетворении и т.д.);
- требуется ли привлечение иных лиц (физических, юридических, органов власти и т.п.), другого работника или вышестоящего руководителя для рассмотрения обращения;
- устанавливается работник или руководитель, принимающий решение об удовлетворении или об отказе в удовлетворении обращения гражданина;
- выбор формы удовлетворения обращения гражданина с учетом интересов и возможностей ОО.

3.2. В случае если в обращении в письменной форме не указаны фамилия и почтовый адрес гражданина, 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 орган внутренних дел в соответствии с его компетенцией

3.3. В случае если текст обращения в письменной форме не поддается прочтению, ответ на него не дается, и оно подлежит направлению в архив.

Если фамилия и почтовый адрес гражданина поддаются прочтению или известны из других источников, ему направляется сообщение о нечитабельности его обращения.

3.4. В случае если в обращении гражданина в письменной форме содержится вопрос, на который ему неоднократно давали письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель ОО вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одно и то же ОО или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.5. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по адресу, указанному в обращении или по обратному адресу.

3.6. Подлежащее удовлетворению обращение гражданина удовлетворяется немедленно или в возможно короткие сроки. Первичные материалы и копия ответа передаются для хранения в архив ОО.

3.7. Конструктивные предложения гражданина принимаются к сведению для дальнейшего совершенствования работы ОО.

3.9. Обращение в письменной форме, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган МВД (местное отделение полиции Министерства внутренних дел) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, если текст обращения в письменной форме не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поются прочтению.

4. ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИЕ ИЗ ДРУГИХ ОРГАНИЗАЦИЙ И ОРГАНОВ

4.1. Обращения граждан в письменном виде, поступившие в адрес ОО через другие организации, в том числе по защите прав граждан, фиксируются и рассматриваются в общем порядке. При этом дополнительно выясняется роль организации-корреспондента.

4.2. Обращение граждан в письменном виде, поступившие в Организацию из органов власти и управления, фиксируются и рассматриваются в общем порядке.

Копия ответа гражданину также направляется в организацию или государственный орган, направивший обращение в ОО.

5. РАССМОТРЕНИЕ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

5.1. Прием граждан и рассмотрение их устных обращений осуществляются в приемной ОО, порядок работы которой определяется соответствующим локальным нормативным документом Организации.

Прием граждан в приемной ОО работники приемной ведут ежедневно с 09.00 ч. по 17.00 ч., кроме субботы, воскресенья и праздничных дней по адресу: ЗАТО Видяево, ул. Заречная д.60. Учет обратившихся граждан и высказанных ими предложений, заявлений и жалоб ведется путем заполнения журнала "Обращения граждан" и регистрационно-контрольных карточек.

5.2. В случае если поставленные гражданином во время приема вопросы не входят в компетенцию ОО, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие органы (организации).

5.3. Если во время приема граждан решение поставленных ими вопросов невозможно, от них принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется на рассмотрение в установленном порядке.

На обращениях в письменном виде, переданных гражданами во время приема, проставляется отметка: "Принято на личном приеме".

5.4. Руководитель и заместители руководителя ОО ведут личный прием, о времени которого граждан информирует документовед.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

1.1. Нарушениями трудовой дисциплины являются:

- нефиксация обращения гражданина;
- непринятие законных мер по удовлетворению обращений гражданина;
- несоблюдение требований настоящего Положения.

1.2. Каждый работник ОО несет ответственность за качество и своевременность выполнения требований настоящего Положения в части своих обязанностей.

1.3. Степень ответственности работников может быть конкретизирована в должностных инструкциях.

1.4. Работники несут персональную ответственность за соответствие законодательству Российской Федерации оформляемых ими документов и операций с обращениями граждан.

1.5. За неправомерный отказ в предоставлении гражданину и (или) организации информации, предоставление которой предусмотрено федеральными законами, несвоевременное ее предоставление либо предоставление заведомо недостоверной информации сотрудники ОО несут ответственность в соответствии со ст. 5.39 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

1.6. За нарушение установленного законодательством Российской Федерации порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан сотрудники Организации несут ответственность в соответствии со ст. 5.59 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1. Настоящее Положение вступает в силу с даты его утверждения директором общеобразовательной организации и действует до его отмены или утверждения нового Положения.

7.2. Руководитель и заместители руководителя ОО ведут личный прием, о времени которого граждан информирует документовед.