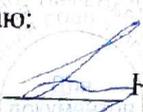


Согласовано на заседании
педагогического совета.

Протокол от 26.08.2023 №1

Утверждаю:

Директор  Н.А. Нихаева

Приказ от 27.08.2023 г. № 141



ПОЛОЖЕНИЕ

«О порядке рассмотрения обращений граждан»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении Придолинная средняя общеобразовательная школа (далее – школа, МБОУ Придолинная СОШ), а также контроль за их исполнением.

1.2. Регулирующее действие Положения распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме, на личном приеме, по почте, телефону, электронной почте, через официальный сайт МБОУ Придолинная СОШ в том числе с использованием федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

1.3. Рассмотрение обращений граждан в МБОУ Придолинная СОШ регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом РФ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.4. Основные термины, используемые в Положении:

Обращение гражданина (далее - Обращение) - направленное в МБОУ Придолинная СОШ или конкретному должностному лицу, в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности МБОУ Придолинная СОШ.

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 МБОУ Придолинная СОШ и должностных лиц.

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

1.5. Сведения о нахождении МБОУ Придолинная СОШ, почтовом и электронном адресах для направления обращений, о телефонных номерах, информация о личном приеме граждан директором школы, его заместителями, размещаются на информационном стенде, официальном сайте МБОУ Придолинная СОШ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.6. Обращения граждан могут быть направлены:

- почтой России по адресу: 461192, Оренбургская область, Ташлинский район, с.п. Придолинный сельсовет, п. Придолинный, здание 2, помещение 1.
- электронной почтой по адресу: sh_pridolinnoe@mail.ru

- по телефону: 8(35347) 2-91-81;
- через официальный сайт школы.
- при личном приеме.

1.7. Все обращения граждан, поступающие в МБОУ Придолинная СОШ, подлежат обязательному рассмотрению. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию МБОУ Придолинная СОШ, недопустим.

1.8. Рассматриваются обращения граждан по вопросам, относящимся компетенции МБОУ Придолинная СОШ в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и Уставом МБОУ Придолинная СОШ.

1.9. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

2. Права граждан и обязанности должностных лиц МБОУ Придолинная СОШ при рассмотрении обращений:

2.1. При рассмотрении обращения в МБОУ Придолинная СОШ гражданин имеет право:

2.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

2.1.2. 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.

2.1.3. 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.

2.1.4. 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.

2.1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.2. Должностные лица МБОУ Придолинная СОШ:

2.2.1. Обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращение.

2.2.2. 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, в пределах своей компетенции.

2.2.3. Принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

2.2.4. Дают письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов.

2.2.5. 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, 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;

- 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, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»:

- обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на сайте МБОУ Придолинная СОШ;

- обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», представления заявителю ответа на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившим в МБОУ Придолинная СОШ или должностному лицу в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании. Кроме того, на поступившее в МБОУ Придолинная СОШ или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 настоящего Федерального закона на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

- обеспечение при направлении заявителем обращения в письменной форме, представления заявителю ответа о на обращение в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Организация приема граждан по личным вопросам.

3.1. Прием граждан по личным вопросам осуществляется по предварительной записи у секретаря. В случае обращения гражданина к директору по срочному с точки зрения гражданина вопросу, прием данного гражданина осуществляется в ближайшее время

3.2. Запись на прием к директору школы осуществляется секретарем ежедневно, кроме выходных дней.

3.3. Необходимая информация о заявителе, записавшемся на прием, вносится в журнал приема граждан по личным вопросам

3.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.5. Устные обращения граждан на личный прием подлежат регистрации путем составления карточки приема гражданина. Устные обращения граждан, принятые по телефону, не регистрируются.

3.6. Содержание устного обращения заносится в карточку приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

4.5. Обращения в письменной форме и обращения граждан в электронном виде, поступившие в МБОУ Придолинная СОШ, регистрируются секретарем в течение трех дней с момента их поступления.

4.6. Обращения в письменной форме и обращения граждан, поступившие в МБОУ Придолинная СОШ в электронном виде, регистрируются в Журнале регистрации обращений граждан

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.

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

4.8. 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.

4.9. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения директору МБОУ Придолинная СОШ.

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

4.11. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в обращении в письменной форме, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом 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 обращения в письменной форме не поддается прочтению;

- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

4.12. 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.

4.13.В случаях, указанных в пункте 4.11 настоящего раздела, лицо, направившее обращение, оповещается о данном решении с указанием одной из перечисленных причин.

5.Рассмотрение обращений граждан, поступивших по электронном виде.

5.1.Рассмотрение обращений граждан, поступивших в электронном виде, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

5.2.Обращение, поступившее в общеобразовательное учреждение МБОУ Придолинная СОШ или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке установленном Федеральным законом. В обращении граждан в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее- при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

5.3.Обращения граждан в электронном виде, поступившие в МБОУ Придолинная СОШ, регистрируются секретарем в течение трех дней с момента их поступления.

5.4.Обращения граждан, поступившие в МБОУ Придолинная СОШ в электронном виде, регистрируются в Журнале регистрации обращений граждан

5.5.Основания для отказа в рассмотрении обращения:

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

-в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающим, совершающем или совершившем. Обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

6.По обращению в письменной форме и обращению, поступившему в электронном виде, 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.

6.1.Директор МБОУ Придолинная СОШ рассматривает обращения граждан и определяет должностное лицо, и сроки подготовки ответа заявителю

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

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

6.4.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 материалы для составления ответа.

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

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

6.7. 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.

6.8. При невозможности исполнения обращения в сроки, установленные пунктом настоящего раздела, необходимо решить вопрос о продлении срока рассмотрения.

Продлить срок рассмотрения обращения может только директор, но не более чем на один месяц.

6.9. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

6.10. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и чёткость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

6.11. Ответы на обращения граждан подписывает директор МБОУ Придолинная СОШ.

6.12. 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.

6.13. 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.

6.14. 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.

6.15. Оформленные надлежащим образом ответы отправляются секретарем адресатам почтовым отправлением или вручаются лично.

7. Заключительные положения

7.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Уставом школы и вводится в действие в установленном им порядке.

7.2. Изменения в настоящее Положение могут быть внесены при изменении законодательства Российской Федерации в области рассмотрения обращений граждан.