

МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ШИПИЦЫНСКАЯ СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА»

УТВЕРЖДАЮ

Ио директора МОУ «ШСОШ»

_____ Е.С. Басалаева

Приказ № 800 от «1» ноября 2023 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций

1. Общие положения

Настоящее Положение разработано в соответствии с:

Конституцией Российской Федерацией;

Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ (с изменениями от 27.12.2018) «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»;

Уставом и другими нормативными актами.

Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно, порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан в муниципальном общеобразовательном учреждении «Шипицынская средняя общеобразовательная школа» (далее – МОУ «ШСОШ»).

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

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.

2. Организация делопроизводства

Организация работы с письмами и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме

Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на руководителя образовательным учреждением.

Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется секретарем образовательного учреждения.

Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется руководителем образовательного учреждения.

Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям

граждан осуществляется ответственными работниками образовательного учреждения.

3. Прием и регистрация писем граждан

Все поступающие в образовательное учреждение обращения граждан принимаются и оформляются в день их поступления секретарем образовательного учреждения в соответствии с должностными обязанностями.

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

Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

Поступившие письма граждан регистрируются секретарем образовательного учреждения в журнале учета. Регистрационный (входящим) номер письма состоит из порядкового номера поступившего обращения в пределах календарного года и индекса дела по номенклатуре. Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо проставляется свой регистрационный номер. Если письмо переслано, то в журнале (в графе «примечание») указывает, откуда оно поступило (от администрации, городской прокуратуры, отдела образования и т.д.) Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя. В журнале учета присваивается очередной регистрационный номер. После регистрации обращения направляются директору МОУ «ШСОШ».

4. Требования к обращению

Письменное обращение гражданина должно содержать наименование школы, фамилию, имя, отчество должностного лица либо его должность, фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому нужно направить ответ, уведомление о переадресации обращения, дату и личную подпись. В случае необходимости (чтобы подтвердить свои доводы) гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин должен указать: свои фамилию, имя, отчество; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. К обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме. Также он может их направить эти документы или их копии в письменной форме по почте.

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.

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 прочесть невозможно из-за его физического состояния, об этом гражданину сообщается в течение семи дней от момента регистрации; 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 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; 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.

Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 2.1. – 2.3. настоящего положения, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат. Письменные обращения граждан и материалы к ним, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

5. Порядок рассмотрения письменных (электронных) обращений

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в МОУ «ШСОШ».

После изучения обращения, проверки личных данных заявителя, обращение регистрируется работником МОУ «ШСОШ», ответственным за работу с обращениями граждан в журнале обращений граждан.

Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений граждан осуществляется руководителем МОУ «ШСОШ», который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения.

Срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях он может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения граждан уведомляется официально.

Обращения, не требующие специального изучения и (или) проверки, рассматриваются в срок не более 15 дней.

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

Исполнитель, назначенный руководителем, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки руководителю на утверждение.

Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.

Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу обязаны в течение 15 дней предоставить документы материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

Запрос составляется в трех экземплярах: один направляется по назначению, другой – заявителю обращения, третий остается в МОУ "ШСОШ".

При получении проекта ответа на обращение, руководитель проверяет его на предмет

правильности оформления, полноты информации, соответствия выводов действующему законодательству. При согласии с представленным проектом ответа, руководитель передает его для направления заявителю. Если не согласен, возвращает исполнителю на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса в силу каких либо причин дать нельзя, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.

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.

При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. 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.

6. Организация личного приема граждан.

Порядок рассмотрения устных обращений.

Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции МОУ «ШСОШ», сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

Прием граждан осуществляется руководителем МОУ «ШСОШ» по предварительной записи у секретаря в соответствии с графиком и режимом работы (Приложение 1). При необходимости руководитель может для решения вопроса пригласить своих заместителей, преподавателей или других работников школы.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд и официальный сайт МОУ «ШСОШ».

При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность.

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 приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Устные обращения могут поступать при проведении приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны и установлены. На устные обращения, как правило, дается ответ в устной форме.

Информация об устных обращениях может быть включена в журнал обращений (Приложение 2)

7. Формирование и хранение дел по письмам и устным обращениям граждан.

Все поступившие письма и устные обращения граждан после их разрешения должны быть возвращены секретарю со всеми относящимися к ним материалами для централизованного учета и формирования дел. Формирование и хранение дел по обращениям граждан у исполнителя запрещается.

Письменные обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

8. 3. В процессе формирования дел проверяется также правильность оформления документов (подписи, даты, индексы, адресаты). Недооформленные или неправильно оформленные документы возвращаются исполнителям на доработку.

Письма и материалы по устному рассмотрению обращений граждан хранятся пять лет, после чего уничтожаются.

По истечении установленного срока хранения документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан составляется акт об их уничтожении, который подписывается членами экспертной комиссии и утверждается директором образовательного учреждения.

8. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан.

Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на руководителя МБОУ «СОШ №3».

Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возлагается на непосредственного исполнителя.

Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировка и т.п.) не снимает с руководителя школы ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков или порядка их рассмотрения; принятие заведомо необоснованного, незаконного решения; преследование граждан за критику; предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9. Заключительные положения.

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

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

График работы с обращениями:

День недели	Время приема письменных обращений	Время приема устных обращений с предварительной записью у секретаря
понедельник	с 14.00 до 16.00	с 15.00 до 16.00
вторник	с 14.00 до 16.00	с 15.00 до 16.00
среда	с 14.00 до 16.00	с 15.00 до 16.00
четверг	с 14.00 до 16.00	с 15.00 до 16.00
пятница	с 14.00 до 16.00	с 15.00 до 16.00

Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу: 165320 Архангельская область, Котласский район, п.Шипицыно, ул.Школьная, д.12

Электронные обращения направляются на официальный сайт МОУ "Шипицынская СОШ"

Приложение 2

№ п/п	Дата обращения и канал обращения	Ф.И.О. (полностью) обратившегося	Социальный статус обратившегося (педагог, ученик и т.п.)	Домашний адрес обратившегося, Контактный телефон	Суть обращения	Принятые меры