


ПРИНЯТО

на заседании педагогического совета
протокол № 1 от 27.08.2021

УТВЕРЖДАЮ

Директор МБОУ «Сеневская ООШ № 21»
 И.В. Бобырева
Приказ от 27.08.2021 № 119



СОГЛАСОВАНО

с родительским комитетом МБОУ
«Сеневская ООШ №21»
протокол № 1 от 27.08.2021

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Сеневская основная общеобразовательная школа №21»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и обеспечивает регламентацию работы с обращениями граждан в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении «Сеневская основная общеобразовательная школа №21» (далее – ОО).

1.2. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией Российской Федерации права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

1.3. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.

1.4. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные должностному лицу ОО в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в ОО.

Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности ОО

Заявление - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан

Жалоба - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями или решениями должностных лиц.

Устное обращение – обращение гражданина, изложенное в устной форме, в том числе во время личного приема граждан должностными лицами ОО. соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.3. Обращение, поступившее в ОО в форме электронного документа, через электронную приемную на официальном сайте ОО подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

3. Организация работы с обращениями

3.1. Ответственность за организацию работы с обращениями и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на директора ОО.

3.2. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется заместителями директора лицея, руководителями структурных подразделений, специалистами, классными руководителями, которые, при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

3.3. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в лицей делопроизводителем, ответственным за ведение делопроизводства в Журнале учета письменных обращений (Приложение 1).

В журнале учета письменных обращений указываются:

- фамилия инициалы гражданина (граждан), подающих обращение, в именительном падеже;
- адрес гражданина (граждан), подающих обращение;
- дата поступления обращения;
- краткое содержание обращения;
- дата ответа;
- результаты рассмотрения;
- исполнитель

Поступившие документы в виде подлинников или копий подлинников прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения делается соответствующая отметка в журнале регистрации).

3.4. Директор ОО или должностное лицо, которому обращение направлено на рассмотрение:

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- 2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;
- 3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- 4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 4 настоящего Положения;
- 5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.5. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции директора школы передаются на исполнение специалисту.

3.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию директора ОО, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

3.7. Заместители директора и другие специалисты ОО по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.8. Письменное обращение, поступившее в Образовательное учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

3.9. В исключительных случаях директор ОО вправе продлить срок рассмотрения

обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина.

3.10. Ответ на обращение подписывается директором ОО. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется специалистом по делопроизводству после того, как письмо подписано.

3.10.1. Ответ на обращение, поступившее в Образовательное учреждение, или должностному лицу в форме электронного документа

- направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в обращении

- публикуется в электронной приемной на официальном сайте ОО

3.10.2. Ответ на обращение, поступившее в Образовательное учреждение, или должностному лицу в письменной форме

- направляется по почтовому адресу, указанному в обращении (Приложение 3).

- передается лично, с подписью заявителя о вручении на копии ответа.

4. Личный приём граждан

4.1. Личный прием граждан осуществляется директором ОО и его заместителями. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через официальный сайт ОО и (или) информационный стенд.

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

4.3. Содержание устного обращения заносится в Журнал личного приема и устных обращений граждан. Ход рассмотрения фиксируется в Журнале личного приема и устных обращений граждан. (Приложение 2).

4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в Журнале письменных обращений граждан. Ход рассмотрения обращения заносится в Журнал письменных обращений граждан.

4.5. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными или носят консультативно-информационный характер и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно, в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, 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 государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.2. ОО или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.4. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор ОО, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки

с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.5. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.6. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение ОО или соответствующему должностному лицу.

6. Контроль за исполнением письменных обращений граждан

6.1. Контроль за исполнением решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется директором ОО.

6.2. Письма, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль».

6.3. Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются.

6.4. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

6.5. Срок хранения обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном Федеральной архивной службой России.

6.6. Срок действия положения не ограничен. При изменении законодательства, в Положение вносятся изменения в установленном порядке.

Журнал регистрации письменных обращений граждан

№ п/п	Ф.И.О. заявителя	Адрес заявителя	Дата поступления обращения	Содержание обращения	Исполнитель	Результаты рассмотрения. Дата ответа. Подпись исполнителя	Приложения

Журнал учета устных обращений граждан

№ п/п	Дата	Ф.И.О. заявителя	Адрес заявителя	Краткое содержание жалобы	Результаты рассмотрения