

**Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение г. Астрахани
«НАЧАЛЬНАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 19»**

ПРИНЯТО

на заседании педсовета
МБОУ г.Астрахани
«НОШ №19»
протокол от 29.08 2023
№ 1

СОГЛАСОВАНО

с Управляющим советом
МБОУ г.Астрахани
«НОШ №19»
протокол от 29.08 2023
№ 1

УТВЕРЖДЕНО

приказом от 01.09.2023
№ _____
Директор _____
Ф.И. Сипхангулова



**ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений и приёма граждан
муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения
г. Астрахани «Начальная общеобразовательная школа №19»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения письменных обращений и приема граждан в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении г.Астрахани «Начальная общеобразовательная школа №19» (далее – Положение) в соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан РФ» (в редакции от 04.08.2023) устанавливает основные требования к порядку рассмотрения письменных обращений и приема граждан (далее - обращения) и правила ведения делопроизводства по обращениям в муниципальном общеобразовательном учреждении г. Астрахани «Начальная общеобразовательная школа №19» (далее - ОО).

1.2.ОО рассматриваются все обращения граждан по вопросам, находящимся в её ведении, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами и иными нормативными правовыми актами.

1.3.Рассмотрение обращений производится руководителем ОО или лицом его заменяющим.

1.4.Работники ОО работающие с обращениями, несут ответственность за своевременность и полноту ответов заявителям по обращениям, находящимся у них на рассмотрении. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями.

1.5.При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство.

1.6. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленное должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба а также устное обращение гражданина;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию локальных актов ОО, деятельности ОО, развитию общественных отношений улучшению условий образовательного процесса;

3) 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 ОО и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции руководителя ОО либо выполняющее организационно - распорядительные, административно - хозяйственные функции ОО.

2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения должностным лицам ОО.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

3. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения ОО гражданин имеет право:

1) предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

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;

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;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в ОО с критикой деятельности ОО или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.2. 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 письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5. Требования к письменному обращению

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование организации, в которое направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество должностного соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

5.3. Обращение, поступившее в ОУ в форме электронного документа подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, либо использует адрес личного кабинета на Едином портале, по которому должны быть направлены ответ,

6. Направление и регистрация письменного обращения

6.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно тому должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

6.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в журнале регистрации обращений (приложение 1) в течение трех дней с момента поступления в ОО.

6.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ОО, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

6.4. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 5 настоящего раздела, невозможно направление жалобы на рассмотрение в организации или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с

разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

7. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

7.1. Обращение, поступившее в ОО в соответствии с ее компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

7.2. В случае необходимости ОО может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

8. Рассмотрение обращения

8.1. ОО:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы;

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;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другому должностному лицу в соответствии с их компетенцией, который в течение 15 дней обязан представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения.

8.2. Ответ на обращение подписывается руководителем ОО или лицом, замещающим в его отсутствие.

8.4. Ответ на обращение, поступившее в ОО, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или по адресу личного кабинета гражданина на Едином портале и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

9. Порядок рассмотрения отдельных обращений

9.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и 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.

9.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

9.3. ОО 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.

9.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

9.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу 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 прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в школу. В данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

9.6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную 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.

9.7. 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 в ОО.

10. Сроки рассмотрения письменного обращения

10.1. Письменное обращение, поступившее в ОО, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

10.2. В исключительных случаях руководитель ОО вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив в продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

11. Личный прием граждан

11.1. Личный прием граждан в ОО проводится руководителем или его заместителем. Информация о месте приема, а также об установленных днях приема и часах доводится до сведения граждан.

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

11.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение 2). 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.

11.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением

11.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ОО, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

11.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

12. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

ОО в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

к Положению о порядке
рассмотрения обращений
и приема граждан

Журнала учета обращений граждан

Регистра- ционный номер обращения	Дата обращения	Фамилия. имя, отчество	Адрес (если обратившийся указал адрес)	Вид обращения (вопрос, жалоба, предложение, замечание и т.д.)	Краткое содержание обращения	ФИО специалиста, работавшего с обращением	Отметка о принятии решения и сообщении его результатов заявителю
1	2	3	4	5	6	7	8

**РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА
ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

Дата поступления _____ 200__ г. Регистр. N _____

Ф.И.О. заявителя _____

Адрес, телефон заявителя _____

Категория заявителя _____

Место работы _____

Содержание обращения _____

Вид обращения _____

Отметка о повторном обращении _____

Откуда поступило _____

Кем рассмотрено _____

Резолюция _____

Ответственный исполнитель _____

Срок исполнения _____

(Оборотная сторона)

Контрольные отметки о рассмотрении	Отметка о продлении срока рассмотрения обращения

Результат рассмотрения обращения	Принято решение о применении мер дисциплинарного наказания	Информация о подтверждении фактов в обращении	Проверено

Дата исполнения	Исход. N ответа	Дело N	Страница

Отметка о постановке поручения на дополнител. контроль	Отметка о снятии с дополнительного контроля			
	Результат рассмотрения обращения	Дата исполнения	Исход. N ответа	Дело N, страница

Приложение

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение г. Астрахани

«НАЧАЛЬНАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА №19»

РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА
ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Дата приема " _ " _____ 20__ г. Регистр. N _____

Ф.И.О. заявителя _____

Адрес, телефон заявителя _____

Категория заявителя _____

Место работы _____

Содержание обращения _____

Ф.И.О., должность ведущего прием _____

Резолюция _____

Срок исполнения _____

Принято письменное обращение, регистрационный номер _____ от _____