

**Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
«Золотарёвская средняя общеобразовательная школа им.С.И.Здоровцева»**

Принято педагогическим советом школы
(Протокол № 8 от 11.01.2021 г.)



«Утверждаю»

Директор МБОУ Золотарёвская СОШ

им.С.И.Здоровцева

И.В.Тусельбаева

Приказ № 32 от 11.01.2021 г

Положение

**о порядке рассмотрения обращений граждан
в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении
«Золотарёвская средняя общеобразовательная
школа им.С.И.Здоровцева»**

1. Общие положения

- 1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении «Золотарёвская средняя общеобразовательная школа им.С.И.Здоровцева» (далее – Положение) разработано в соответствии с:
- Конституцией Российской Федерации;
 - Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
 - Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
 - Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
 - Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
 - указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».
- 1.2. Положение регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином права на обращения, в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении «Золотарёвская средняя общеобразовательная школа им.С.И.Здоровцева» (далее – Школа) и его должностным лицам.
- 1.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направляя индивидуальные и коллективные обращения, включая объединения граждан, в том числе юридических лиц, в Школу и его должностным лицам.
- Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно.

обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 8 настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в 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) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

- 3.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.
- 3.2. 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

4. Требования к письменному обращению

- 4.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
- 4.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
- 4.3. Обращение, поступившее должностному лицу 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, 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

является дополнительным средством для обеспечения возможности обращений граждан в Школу.

- 6.2. Обращения, направленные в электронном виде через официальный сайт Школы, регистрируются и рассматриваются в соответствии с разделом 5 настоящего Положения.
- 6.3. 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.
- 6.4. Перед отправкой электронного обращения гражданину необходимо проверить правильность заполнения анкеты.
- 6.5. В случае внесения в анкету некорректных или недостоверных данных (в полях, являющихся обязательными для заполнения) ответ на обращение не дается.
- 6.6. Обращение может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя о причинах принятия такого решения, если:
 - в нём содержится нецензурная лексика, оскорбительные выражения;
 - текст письменного обращения не поддается прочтению;
 - в 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;
 - ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.
- 6.7. Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.
- 6.8. Уведомление о ходе рассмотрения обращения гражданина направляется по указанному им адресу электронной почты.
- 6.9. Гражданин может получить информацию, касающуюся обработки его обращения, назвав свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) и адрес места жительства по телефону: (886356) 2-77-36 в понедельник–пятницу с 09-00 до 16-00 часов.

7. Рассмотрение обращения

- 7.1. Обращение, поступившее в Школу или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.
- 7.2. Должностное лицо:
 - обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием

ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

- 8.4. 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, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо 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 или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
- 8.5. 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.
- 8.6. 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 в Школу или соответствующему должностному лицу.

9. Сроки рассмотрения письменного обращения

- 9.1. Письменное обращение, поступившее в Школу или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.
- 9.2. В исключительных случаях должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

10. Личный приём граждан

- 10.1. Запись граждан на личный приём в Школу осуществляется на основе их обращений о записи на личный прием при личном посещении Школы по адресу: 346645, улица Степана Здоровцева 28А, х.Золотаревка, Семикаракорский район, Ростовская область и (или) по телефону (886356) 2-95-91 в понедельник – пятницу с 09-00 до 16-00.
- 10.2. В журнале записи на личный прием при личном посещении Школы указываются:
- номер и дата поступления обращения;

- 12.2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

13. Заключительные положения

- 13.1. Положение принимается на заседании Педагогического Совета средней школы № 29 и утверждается приказом по образовательному учреждению.
- 13.2. Положение подлежит пересмотру и дополнению по мере необходимости в установленном порядке.
- 13.3. Все изменения и дополнения к настоящему Положению принимаются на заседании Педагогического Совета средней школы № 29.
- 13.4. Срок действия Положения не ограничен.

Рассмотрение обращения граждан осуществляется бесплатно.

1.4. Работа с письменными и устными обращениями граждан в Школе, а также с обращениями граждан на сайт Школы должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

1.5. В настоящем Положении используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее – обращение) – направленные должностному лицу Школы в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первоистек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса; следовательно, такие обращения будут оставаться без ответа;

2) предложение – рекомендация гражданина, направленная на улучшение деятельности Школы;

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 коллектива Школы, либо критика деятельности работников Школы;

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 – руководитель, сотрудник или работник Школы, обладающий властными полномочиями.

2. Права гражданина при рассмотрении обращения

2.1. При рассмотрении обращения должностным лицом 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 законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в

электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5. Направление и регистрация письменного обращения

- 5.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно тому должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.
- 5.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трёхднев с момента поступления его в Школу или должностному лицу.
- 5.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Школы или должностного лица, 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, за исключением случая, указанного в части 5.4. пункта 5 настоящего Положения.
- 5.4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.
- 5.5. Школа или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.
- 5.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.
- 5.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 5.6. настоящего раздела Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления 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.

6. Порядок оформления, приема и рассмотрения обращений через сайт МБОУ Золотарёвская СОШ им.С.И.Здоровцева

- 6.1. Обращение через сайт МБОУ Золотарёвская СОШ им.С.И.Здоровцева

гражданина, направившего обращение;

- 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, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- даёт письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

7.3. Ответ на обращение подписывается должностным лицом.

7.4. Ответ на обращение, поступившее в Школу или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

7.5. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и 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.

8. Порядок рассмотрения отдельных обращений

- 8.1. 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.
- 8.2. 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.
- 8.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению,

- фамилия, имя, отчество (последнего – при наличии) гражданина;
 - указание конкретной информации, сути предложения, заявления или жалобы (обращение должно содержать тематику вопроса);
 - дата и время личного приёма.
- 10.3. Личный приём граждан осуществляется директором Школы и его заместителями. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан. А также представлена на официальном сайте Школы в сети Интернет и на информационном стенде в здании Школы.
- 10.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 10.5. Содержание устного обращения заносится в Журнал устных обращений граждан.
- 10.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим Положением.
- 10.7. 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 Журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 10.8. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Школы и (или) должностного лица, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 10.9. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

11. Контроль над исполнением обращений граждан

- 11.1. Директор Школы осуществляет в пределах своей компетенции 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.
- 11.2. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приёму граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

12. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

- 12.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

