

**Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
Терского района
«Средняя общеобразовательная школа №4»
(МБОУ СОШ №4)**

СОГЛАСОВАНО
педагогическим советом
МБОУ СОШ № 4
(протокол от 29.11.2022 № 4)



**Положение о порядке рассмотрения обращений
граждан в МБОУ СОШ №4**

1 Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с нормативно-правовыми актами, регулирующими порядок рассмотрения обращений: Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ от 2 мая 2006 года, Федеральным законом Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» № 273-ФЗ от 29 декабря 2012 года.

1.2. Положение определяет порядок учёта, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приёма граждан в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении Терского района «Средняя общеобразовательная школа №4» (далее - МБОУ СОШ №4, школа).

1.3. Граждане, как правило, родители (законные представители) обучающихся имеют право обращаться лично, а также направлять в школу индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.4. Для целей настоящего положения используются следующие основные термины:

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

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию локальных актов, деятельности школы, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

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 школы и должностных лиц, либо критика деятельности школы 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.

2. Организация делопроизводства

2.1 Организация работы с обращениями должна обеспечивать необходимые условия для реализации гарантированных Конституцией Российской Федерации прав граждан на свободное и добровольное обращение. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

2.2. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства с устными, письменными, электронными обращениями граждан возлагается на директора школы.

2.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется секретарем МБОУ СОШ №4.

2.4. Принятие решения по рассмотрению с устными, письменными, электронными обращениями граждан осуществляется директором школы.

2.5. Непосредственное исполнение поручений с устными, письменными, электронными обращениями граждан осуществляется ответственными работниками образовательного учреждения, которые, при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

2.6. Письменное обращение можно направить: по почте или через приемную по адресу: 184703, Мурманская область, Терский район, пгт. Умба, ул. Беломорская, д. 1в; по адресу электронной почты школы tershool4@yandex.ru.

3. Приём и регистрация обращений

3.1. Все поступающие в образовательное учреждение обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в школу секретарем, ответственным за ведение делопроизводства в журнале учета.

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

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

3.4. Поступившие письма регистрируются секретарем в журнале учета. Если письмо переадресовано, то в журнале учета указывается, откуда оно поступило. Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя.

3.5. После регистрации обращения направляются директору для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и сроков исполнения.

4. Требования к обращению

4.1. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование образовательного учреждения, в которое направлено письменное обращение, фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) 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, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.2. В обращении, поступившем в образовательное учреждение в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

4.3. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) одного гражданина, обратившегося от лица коллектива, фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива с указанием конкретного адреса (почтового или электронного), по которому следует направить ответ.

4.4. 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.

4.5. Руководитель образовательного учреждения 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.

4.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается 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.

4.7. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается 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.

4.8. 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, руководитель образовательного учреждения 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 одно и то же учреждение или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.9. В случае поступления в образовательное учреждение письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте данного образовательного учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

4.10. 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.

4.11. 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 образовательное учреждение.

5. Порядок рассмотрения обращений.

5.1. Обращение, поступившее в образовательное учреждение в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

5.2. Принятие решения по рассмотрению обращений граждан осуществляется директором МБОУ СОШ №4, который назначает исполнителя проекта ответа на обращение.

5.3. Должностное лицо при рассмотрении обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием 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;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 4.4. – 4.10. настоящего положения;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.4. Заместители директора и другие специалисты школы по запросу должностного лица, рассматривающего обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну

5.5. Исполнитель, назначенный руководителем, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленный срок руководителю на утверждение. Содержание проекта не должно противоречить законодательству Российской Федерации и принятым в обществе этическим нормам. При получении проекта на обращение, руководитель проверяет его на предмет правильности оформления, полноты информации, соответствия выводов действующему законодательству. При несогласии с представленным проектом ответа руководитель возвращает его исполнителю на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

5.6. Ответ на обращение подписывается руководителем образовательного учреждения. Дата исполнения и исходящий номер ответа на обращение проставляется секретарем после его подписания.

5.7. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в образовательное учреждение в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в образовательное учреждение в письменной форме. Кроме того, на поступившее в образовательное учреждение обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, ответ может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона Российской Федерации № 59-ФЗ от 2 мая 2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте образовательного учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5.8. Письменное обращение, поступившее в образовательное учреждение в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. 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.

5.9. 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 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.

5.10. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребёнка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, осуществляется безотлагательно.

5.11. Обращение должно быть рассмотрено с учётом всех обстоятельств, а факты и доводы, изложенные в нём, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, с разъяснением всех затронутых в нём вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано – содержать чёткое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), компетентного рассматривать жалобу.

5.12. Ответ на обращение должен содержать дату, регистрационный номер документа, фамилию, инициалы заявителя, его почтовый (электронный) адрес, ответ на поставленный в обращении вопрос, наименование должности, фамилию и инициалы лица, подписавшего документ, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

5.13. Если обращение поступило в форме электронного документа, то ответ также направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении. Если обращение поступило в письменной форме, ответ направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

6. Организация личного приёма граждан. Порядок рассмотрения устных обращений.

6.1. Личный прием граждан в образовательном учреждении проводится директором школы и его заместителями с понедельника по пятницу по предварительной договоренности, по адресу: Мурманская область, Терский район, пгт. Умба, ул. Беломорская, д. 1в, телефон приемной: 8(81559)5-24-46, телефон директора 8(81559)5-25-33. Информация о номерах телефонов, почтовом и электронном адресе образовательного учреждения имеется на информационном стенде и на сайте школы.

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

6.3. Содержание устного обращения заносится в книгу учета личного приема граждан. 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

книге учета личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом Российской Федерации № 59-ФЗ от 2 мая 2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

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

6.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

6.8. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции МБОУ СОШ №4, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения работниками возложенных на них обязанностей.

6.9. Приём граждан осуществляется директором МБОУ СОШ №4. При необходимости директор может для решения вопроса пригласить заместителей, преподавателей или других работников школы.

6.10. 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 приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.11. Устные обращения могут поступать при проведении приёма, 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.

7. Права и гарантии безопасности гражданина при рассмотрении обращения

7.1. При рассмотрении обращения 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 федеральным законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 настоящего Федерального закона, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона Российской Федерации № 59-ФЗ от 2 мая 2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», на основании обращения с просьбой о его предоставлении, 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.

7.2. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в образовательное учреждение с критикой деятельности школы либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

7.3. 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.

8. Формирование и хранение дел по обращениям граждан.

8.1. Все поступившие письменные обращения после их разрешения должны быть возвращены секретарю со всеми относящимися к ним материалами дела для централизованного учета и формирования дел.

8.2. Материалы по рассмотрению обращений граждан хранятся пять лет, после чего уничтожаются, о чем составляется акт, который подписывается членами экспертной комиссии и утверждается директором образовательного учреждения.

9. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан.

9.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на директора МБОУ СОШ №4.

9.2. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращение 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.

9.3. Неправомерный отказ в приёме 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.

10. Заключительные положения

10.1. Изменение в настоящее положение могут быть внесены при изменении законодательства в области рассмотрения обращений граждан.