



МУНИЦИПАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СРЕДНЯЯ ШКОЛА №3»



УТВЕРЖДЕНО:

Директор

[Signature]

/О.В. Мурзина/

подпись

расшифровка подписи

Приказ № 207-од от 10.09.2024 г.

**Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан
в МОУ «Средняя школа № 3»**

Петрозаводск
2024

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Петрозаводского городского округа «Средняя общеобразовательная школа № 3 с углубленным изучением иностранных языков, ассоциированная школа ЮНЕСКО» (далее - МОУ «Средняя школа № 3») определяет порядок работы должностных лиц МОУ «Средняя школа № 3» по организации приема, регистрации, учету и рассмотрению обращений, содержащих информацию о фактах неисполнения должностных обязанностей работниками МОУ «Средняя школа № 3» или превышения полномочий со стороны работников, а также нарушений коррупционной направленности, необоснованных запретов, ограничений, и иных нарушений федерального, регионального законодательства, Устава МОУ «Средняя школа № 3», локальных нормативных актов.

1.2. В работе с обращениями граждан должностные лица МОУ «Средняя школа № 3» руководствуются:

Федеральным законом Российской Федерации от 2.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в действующей редакции);

Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» (в действующей редакции);

Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (в действующей редакции);

Уставом МОУ «Средняя школа № 3»;

локальными нормативными актами МОУ «Средняя школа № 3».

1.3. Основные понятия, применяемые в настоящем Положении.

Обращения граждан - индивидуальные или коллективные предложения, заявления, жалобы, изложенные в письменной форме, поступившие в порядке, установленном настоящим Положением.

Предложения - обращения граждан, в которых содержатся конкретные меры, направленные на улучшение организации и деятельности образовательного учреждения, на совершенствование и решение вопросов социально-экономического развития МОУ «Средняя школа № 3».

Заявления - обращения граждан, в которых содержатся просьбы о разъяснении порядка реализации принадлежащих им прав и свобод, закрепленных в Конституции Российской Федерации, федеральных законах, Уставе МОУ «Средняя школа № 3» и нормативно-правовых актах Российской Федерации, регулирующие отношения в сфере образования, другие вопросы.

Жалобы - обращения граждан, в которых содержатся требования о восстановлении их прав, свобод или законных интересов, нарушенных действиями (бездействием) и (или) решениями должностных лиц МОУ «Средняя школа № 3», а также других граждан, в том числе участников образовательного процесса.

Повторные обращения – обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек 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.

Анонимные обращения - письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ. По таким обращениям ответ не дается.

1.4. Настоящее Положение исполняется административными работниками МОУ «Средняя школа № 3», осуществляющими работу с обращениями граждан и несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

1.5. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции

(ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество исполнителя.

2.13. Письменное обращение гражданина должно содержать наименование образовательного учреждения, 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.

2.14. 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, почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; дату и личную подпись. К обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме. Также он может направить эти документы или их копии в письменной форме по почте.

2.15. 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.

2.16. Ответ на обращение граждан не дается в следующих ситуациях:

- в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- текст обращения прочесть невозможно из-за его физического состояния, об этом гражданину сообщается в течение семи дней от момента регистрации;
- 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;
- 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;
- 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.

2.17. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 2.13-2.15 настоящего Положения, признаются анонимным и рассмотрению не подлежат.

2.18. 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.

3. Организация личного приема граждан. Порядок рассмотрения устных обращений

3.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции МОУ «Средняя школа № 3», сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

3.2. Прием граждан осуществляется директором МОУ «Средняя школа № 3» или лицом,

фиксируются в журнале учета делопроизводителем.

5.3. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в делах.

5.4. Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет.

6. Заключительные положения

6.1. Положение является локальным нормативным актом МОУ «Средняя школа № 3», утверждается приказом директора.

6.2. Срок действия Положения не ограничен.