МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
« КОТЕЛЬСКАЯ СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА»

П Р И К А З

п. Котельский № 78

30.08.2020 года

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в МБОУ«КотельскаяСОШ».

Во исполнение Федерального закона от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» ст. 28, п.3, ч.7, Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить приложенное Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении «Котельская средняя общеобразовательная школа (МБОУ «Котельская СОШ», далее Школа).
2. Назначить ответственным за ведение и хранение журнала учета обращений граждан ЗахаровуС.В. секретаря школы.
3. Миколайчук Н.А., заместителю директора по YВР,:
   - разместить информацию о месте приема граждан, на официальном сайте Школы;
   - разместить настоящий приказ на официальном сайте Школы.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор МБОУ «Котельская СОШ» Гуменюк А.Д.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат A3 B1 EB 4B 85 5C 8D AA B4 AA

Владелец Гуменюк Антонина Дмитриевна

Действителен с 10.05.2021 до 10.05.2026

Приложение
к приказу 78 от 30.08.2020года
« Об утверждении Положения о порядке
Рассмотрения обращений граждан в
МБОУ «Котельская СОШ»

Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан в Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Котельская средняя общеобразовательная школа».

1.Общие положения

1.1 Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно, Порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан в МБОУ «Котельская СОШ».

1.3. Граждане, как правило, родители (законные представители) обучающихся, имеют право обращаться лично, а также направлять в школу коллективные обращения. Обращения могут направляться по почте и иным информационным системам общего пользования.

1.4. Для реализации целей Положения используются следующие основные термины:

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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

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

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

2. Организация делопроизводства

2.1. Организация работы с письмами и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для о существления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права

обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

2.2. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на руководителя образовательного учреждения.

2.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется секретарем образовательного учреждения.

2.4. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется руководителем образовательного учреждения.

2.5. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется ответственными работниками Школы по направлениям деятельности.

1. Прием и регистрация писем граждан

3.1. Все поступающие в Школу обращения граждан принимаются и оформляются в день их поступления секретарем Школы.

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 граждан регистрируются секретарем Школы в журнале учета обращений граждан (приложение 1).

Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя. В журнале учета обращений граждан и регистрационно-контрольных карточках присваивается очередной регистрационный номер.

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

4.Требования к обращению

4.1. Письменное обращение гражданина должно содержать наименование школы, 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.

4.2. 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, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. К обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме. Также он может направить документы или их копии в

письменной форме по почте.

4.3. В коллективном обращении Оказываются: 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.

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

– если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

– если текст обращения прочесть невозможно из-за его физического состояния, об этом гражданину сообщается в течение семи дней с момента регистрации;

– если 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;

– если 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;

– если 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.

4.5 Письменные обращения граждан и материалы к ним, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

5. Порядок рассмотрения письменных (электронных) обращений

5.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Школу.

5.2. После изучения обращения, проверки личных данных заявителя, обращение регистрируется секретарем Школы, ответственным за работу с обращениями граждан в журнале учета обращений граждан (приложение 1).

5.3. Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений граждан осуществляется руководителем Школы, который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения.

5.4. Срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях он может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения гражданин уведомляется официально.

5.5. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы и предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

5.6. Исполнитель, назначенный руководителем, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки руководителю на утверждение.

5.7. Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.

5.8. 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 предоставить 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.

5.9. Запрос составляется в трех экземплярах: один направляется по назначению, другой — заявителю обращения, третий остается в Школе.

5.10. При получении проекта ответа на обращение, руководитель проверяет его на предмет правильности оформления, полноты информации, соответствия выводов действующему законодательству. При согласии с представленным проектом ответа, руководитель передает его для направления заявителю. Если не согласен, возвращает исполнителю на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

5.11. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса в силу каких-либо причин дать нельзя, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.

5.12. Обращение должно быть рассмотрено с учетом всех нюансов, а факты и доводы, изложенные в нем, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности. 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.

5.13. При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ дожжен содержать дату, регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

6. Организация личного приема граждан. Порядок рассмотрения устных обращении.

6.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции Школы, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

б.2.Прием граждан осуществляется директором Школы. При необходимости директор Школы может для решения вопроса пригласить своих заместителей, преподавателей или других работников школы.

6.3. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд и официальный сайт Школы.

б.4.При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность.

6.5. 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 приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.6. Устные обращения могут поступать при проведении приема, 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.

6.5. Информация об устных обращениях может быть включена в журнал обращений.

7. Обобщение и анализ письменных и устных обращений граждан

7.1. Директор образовательного учреждения или по его поручению другие должностные лица должны систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан и содержащиеся в них практические замечания.

Цель: своевременное выявление и устранение причины, порождающей нарушение прав заявителей, зашита интересов граждан в соответствии с законодательством, а также совершенствование организационной к управленческой деятельности в системе образования данной территории.

7.2. Обобщение обращений можно осуществлять по следующей примерной классификации: по адресу обращений (в том числе поступающих из вышестоящих организаций и др.): по типам и видам образовательных учреждений; сколько получено и рассмотрено коллективных, индивидуальных, анонимных обращений; по направлениям работы (по классификатору тем). Проводится количественный и качественный анализ всех поступивших обращений с характеристикой фактов, изложенных заявителями и указанием результатов: в частности, какие факты подтвердились полностью или частично. По результатам анализа представляется информация с конкретными рекомендациями по совершенствованию работы в данном вопросе. Материалы оформляются в виде обобщенных сведений, таблиц и аналитических справок.

7.3. Аналитическая информация по итогам работы с обращениями граждан подготавливается за учебный год.

8. Формирование и хранение дел по письмам и устным обращениям граждан

8.1. Все поступившие письма и устные обращения граждан после их разрешения должны быть возвращены секретарю со всеми относящимися к ним материалами для централизованного учета и формирования дел. Формирование и хранение дел по обращениям граждан у исполнителя запрещается.

8.2. Письменные обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

8.3. В процессе формирования дел проверяется также правильность оформления документов (подписи, даты, индексы, адресаты). Недооформленные или неправильно оформленные документы возвращаются исполнителям на

доработку.

8.4. Письма и материалы по устному рассмотрению обращений граждан хранятся пять лет, после чего уничтожаются.

8.5. По истечении установленного срока хранения документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан составляется акт об их уничтожении, который подписывается членами экспертной комиссии и утверждается директором Школы.

9. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан

9.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на директора Школы.

9.2. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений 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 приеме 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. Настоящее Положение разработано в соответствии с Уставом школы и вводится в действие после утверждения директором Школы.

10.2. Изменения в настоящее Положение могут быть внесены при изменении законодательства в области рассмотрения обращений граждан.

Принято с учетом мнения
общего собрания школы
Протокол № 7 от 30.08.2020

Принято с учетом мнения
Управляющего совета школы
Протокол № 3 от 24.12.2020

Приложение № 1
Форма журнала учета обращений граждан

Журнал
учет обращений граждан

XsXs *nan*	Дата поступления обращения	ФИО гражданина	Адрес места жительства гражданина	Краткое содержание обращения	ФИО, должность исполнителя, информация об исполнении (принятое решение)	Кто принимал обращение (фамилия, подпись)
1	2	3	4	5	6	7

Приложение 2
Форма карточки личного приема гражданина

К А Р Т О Ч К А
личного приема гражданина

Сведения о заявителе:

_____
(фамилия, имя, отчество гражданина)

_____
(почтовый адрес, адрес места жительства гражданина)

Прием осуществлял:

_____
(должность, фамилия, инициалы)

Краткое содержание устного обращения гражданина:

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Результаты устного приема:
Дано устное разъяснение:

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Принято письменное обращение для передачи на рассмотрение в:

_____
_____
_____

_____	_____	_____
(должность лица, производившего личный прием)	(подпись)	(фамилия и инициалы)

Дата приема: «_____»_____20
Регистрационный № _____