

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
"ВЕДЕРНИКОВСКАЯ ОСНОВНАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА"

ПРИКАЗ №137

От 20.12.2021г.

х. Ведерников

Об утверждении
Локального акта

В соответствии с Федеральным законом РФ от 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с изменениями на 03.11.2015 года, внесенными Федеральными законами от 29.06.2010г. №126-ФЗ, от 27.07.2010г. №227-ФЗ, от 07.05.2013г. №80-ФЗ, от 02.07.2013г. №182-ФЗ, от 24.11.2014г. №357-ФЗ, от 03.11.2015г. №305-ФЗ. Решением Педагогического совета от 20.12.2021г., протокол №3.

П Р И К А З Ы В А Ю :

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Ведерниковская основная общеобразовательная школа» (новая редакция) (приложение №1).
2. Назначить ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан в МБОУ «Ведерниковская ООШ» заместителя директора по учебно-воспитательной работе Исакову Рушен Рафиковну и возложить на нее обязанности по учету, рассмотрению, подготовке ответов, направлению по назначению и хранению обращений граждан.
3. Ответственному лицу за организацию работы с обращениями граждан в МБОУ «Ведерниковская ООШ» Исаковой Р.Р. в своей работе руководствоваться:
 - 3.1. Федеральным законом РФ от 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с изменениями на 03.11.2015 года, внесенными Федеральными законами от 29.06.2010г. №126-ФЗ, от 27.07.2010г. №227-ФЗ, от 07.05.2013г. №80-ФЗ, от 02.07.2013г. №182-ФЗ, от 24.11.2014г. №357-ФЗ, от 03.11.2015г. №305-ФЗ;
 - 3.2. Порядком рассмотрения обращений граждан в МБОУ «Ведерниковская ООШ», утвержденным п.1 настоящего приказа от 20.12.2021года.
4. Ответственному за ведение школьного сайта Исаковой Р.Р. разместить данный приказ в срок до 21.12.2021 года.
5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор МБОУ «Ведерниковская ООШ»:  Т.А. Антощенко

С приказом ознакомлены:  Исакова Р.Р.



РАССМОТРЕНО
на заседании
Педагогического совета ОО
Протокол №3 от 20.12.2021г.

УТВЕРЖДАЮ
директор МБОУ «Ведерниковская ООШ»:
Т.А. Антоненко
Приказ от 20.12.2021г. № 137



**Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан в Муниципальное
бюджетное общеобразовательное учреждение «Ведерниковская основная
общеобразовательная школа»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий 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 и деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации информационных технологиях и защите информации»;
- Указом президента Российской Федерации от 17.04.2017г. №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».

1.2. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан МБОУ «Ведерниковская ООШ» (далее – Школа), а также с обращениями граждан на сайт школы должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституции РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

1.3. Расследование нарушений норм профессиональной этики педагогическим работником Школы может быть проведено только по поступившей на него обоснованной жалобе, поданной в письменной форме.

1.4. В настоящем Положении используются следующие основные термины:

1. **Обращение** гражданина (далее обращение), направленное в школу, это предложение, заявление или жалоба, направленное в письменной форме или в форме электронного документа, а также устное обращение гражданина;

2. **Предложение** - пожелания или рекомендации по улучшению отдельных направлений деятельности школы, совершенствованию локальных нормативных правовых актов, регулирующих ее деятельность;

3. **Заявление** - просьба гражданина о предоставлении какой-либо информации или документа, содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных актов, недостатках в работе 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, вследствие нарушения работниками Школы требований законодательства, этических норм и правил поведения и т.д.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если от времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель неудовлетворен 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. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА

2.1. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан, обращениям на сайт Школы несет директор Школы. Ответственность за состояние делопроизводства по письменным и устным обращениям граждан делопроизводитель Школы.

2.2. Принятие решения по рассмотрению обращений граждан осуществляется директором Школы.

2.3. Непосредственное исполнение поручений по результатам рассмотрения обращений граждан осуществляется заместителем директора Школы, руководителями методических объединений, педагогами, классными руководителями, которые предоставляют необходимую информацию по факту обращения, оформленную в виде служебной или объяснительной записки.

2.4. Письменные обращения, а также обращения на сайт Школы, подлежат обязательной регистрации в журнале учета в течение трех дней с момента поступления в Школу, деловодом Школы, ответственным за ведение делопроизводства.

2.5. Делопроизводство за обращением граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма граждан после регистрации и оформления резолюций директором Школы передаются на исполнение соответствующему должностному лицу.

2.6. Письменные обращения, а также обращения на сайт Школы, содержащие вопросы, решения которых не входят в компетенцию директора Школы, направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

2.7. Письменные обращения, а также обращения на сайт Школы, поступившее в Школу, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

2.8. В исключительных случаях директор Школы, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней уведомив об этом гражданина, направившего обращения.

2.9. Обращения, поступившее должностному лицу в соответствии с его компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению.

2.10. 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.

2.11. При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен 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.

3. ПРАВА ГРАЖДАНИНА ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ

3.1. При рассмотрении обращения должностным лицом гражданин имеет право:
-представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истреблении в том числе в электронной форме;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрению обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;
- 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 вопросов;
- обращаться с жалобой на принятой по обращению решения 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 рассмотрении обращения.

4. ГАРАНТИЯ БЕЗОПАСНОСТИ ГРАЖДАНИНА В СВЯЗИ С ЕГО ОБРАЩЕНИЕМ.

4.1. 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.

4.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашения 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 фамилию, имя, отчество соответствующего 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.

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

5.3. В электронном 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. В случае некорректных или недостоверных данных (в полях, являющихся обязательными для заполнения) ответ на обращение не дается. Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.4. 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.

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

5.5.1. Обращения, в которых не указаны предусмотренные законодательством Российской Федерации фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), а также почтовый адрес (для направления ответа в бумажном виде) либо адрес электронной почты (для направления ответа в электронном виде) к рассмотрению не принимаются.

5.5.2. В соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» не подлежат рассмотрению (не дается ответ по существу поставленных вопросов) обращения, в которых:

- 1) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- 2) текст не поддается прочтению;
- 3) обжалуется судебное решение;
- 4) 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;
- 5) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

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

6. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ,

ПРИЕМА И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ЧЕРЕЗ СЕРВИС «ОБРАЩЕНИЯ НА САЙТ».

Сервис обращения на сайт является дополнительным средством для обеспечения возможности обращений граждан в Школу.

6.1. Обращения, направленные в электронном виде, через официальный сайт Школы, регистрируются и рассматриваются в соответствии с настоящим Положением.

6.2. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свою 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.

6.3. В случае внесения в анкету некорректных или недостоверных данных (в полях, являющихся обязательными для заполнения) ответ на обращение не дается.

6.5. Обращение может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя о причинах принятия такого решения, если:

- в нем 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.

6.6. Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований Законодательства российской Федерации о персональных данных.

6.7. Уведомления о ходе рассмотрения обращения гражданина направляется по указанному им адресу электронной почты (e-mail).

6.8. гражданин может получить дальнейшую информацию, касающуюся его обработке обращения, назвав свою фамилию, имя, отчество и адрес места жительства по телефону 8(863)93-48-311 в понедельник-пятницу с 08.30-16.30.

7. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ.

7.1. Должностное лицо:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина направившего обращение;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимой 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 вопросов;

-уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган. Орган местного самоуправления и иному должностному лицу в соответствии с их компетенции.

7.2. 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.

7.3. Ответ на обращение подписывается руководителем государственного органа или органа местного самоуправления, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

7.4. Ответ на обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления 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.

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 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, 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.

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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления 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 соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

9. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН.

9.1. Запись граждан на личный прием в Школу осуществляется на основе их обращений о записи на личный прием при личном посещении Школы по адресу: 347267. Ул. Лесная, д.37 хутор Ведерников, Константиновский район, Ростовская область в понедельник-пятницу с 08.30-16.30. телефон: 8(863)9348-311.

9.2 Личный прием граждан осуществляется директором Школы и его заместителем в соответствии с графиком работы, утвержденным директором Школы. График работы размещается на официальном сайте Школы и на информационном стенде.

9.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ удостоверяющего его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы удостоверяющие личность в соответствии с законодательством Российской Федерации)

9.4. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его или обучающихся нарушенных прав, свобод и законных интересов. Содержание обращения заносится в журнал регистрации заявлений, обращений и жалоб граждан (приложение 1.). 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Ответ на обращение, поступившее в школу в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

9.5. 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.

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

10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА ОБ ОБРАЩЕНИЯХ ГРАЖДАН

10.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на руководителя школы.

10.2. 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.

10.3. 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.

11. КОНТРОЛЬ НАД ИСПОЛНЕНИЕМ ПИСЬМЕННЫХ 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, ответов документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении. Подписанные членами экспертной комиссией и утверждается директором Школы.

12. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

12.1. Настоящий Положение разработано в соответствии с Уставом Школы и вводится в действие в установленном им порядке.

12.2. Срок действия положения не ограничен. При изменении законодательства в акт вносятся изменения в установленном порядке.