

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СРЕДНЯЯ ШКОЛА № 31 КРАСНОАРМЕЙСКОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДА»**

СОГЛАСОВАНО

на Совете МОУ СШ № 31
протокол от 29.12.2021. № 03

ВВЕДЕНО В ДЕЙСТВИЕ

приказом директора МОУ СШ № 31
от 30.12.2021г. № 259

Директор МОУ СШ № 31

_____ С.А. Павлык

ПОЛОЖЕНИЕ

№ 01.23.24

**О порядке рассмотрения
обращений граждан**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Положение) регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права обращения в администрацию МОУ СШ № 31, устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами школы, а также ведения делопроизводства по ним.

1.2. Положение разработано в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации";
- Уставом школы.

1.3. Работу, связанную с учетом и организацией рассмотрения письменных и устных обращений граждан, поступающих на имя директора школы и его заместителей выполняет секретарь школы.

Делопроизводство по обращениям граждан в школе ведется отдельно от других видов делопроизводства.

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, а также служебных писем, исполненных на официальных бланках учреждений, организаций, предприятий, подписанных их руководителями, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.

2. Права и гарантии безопасности гражданина в связи с рассмотрением его обращения.

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, в устной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения в администрацию школы либо должностным лицам, реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая права и свободы других лиц.

2.2. Форма обращения выбирается гражданами самостоятельно.

2.3. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в администрацию школы или должностному лицу, письменное либо устное предложение, заявление или жалоба:

- *предложение* - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов деятельности администрации школы, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности;

- *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 или критика деятельности администрации школы и ее должностных лиц;

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

2.4. Обращение может быть коллективным, если оно подписано двумя и более авторами. Коллективными считаются также обращения, подписанные членами одной семьи.

2.5. Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя школы, либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции школе.

2.6. При рассмотрении обращения администрацией школы или должностными лицами граждан имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.7. Гражданину в связи с рассмотрением его обращения в школе гарантируется неразглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

2.8. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. Направление и регистрация письменных обращений.

3.1. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает наименование и адрес органа (администрация школы), в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин к письменному обращению прилагает документы и материалы либо их копии. Вложенные в конверты удостоверения, паспорта, трудовые книжки и оригиналы иных документов, приложенные к обращениям, возвращаются заявителям по их просьбе.

3.3. Обращение, поступившее 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, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.4. Гражданин направляет свое письменное обращение в администрацию школы или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.5. Письменное обращение, поступившее в администрацию школы или должностному лицу, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней.

Все поступающие в адрес руководства школы письменные обращения граждан принимаются, учитываются, регистрируются у делопроизводителя школы. Регистрационный индекс обращения граждан указывается в регистрационном штампе, который ставится в нижнем правом углу первого листа.

3.6. Письма граждан с пометкой "лично" после прочтения адресатом, в случае, если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.

3.7. Запрещается направлять жалобы граждан на разрешение тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

4. Организация работы с обращениями граждан.

4.1. Обращение, поступившее в администрацию школы или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

4.2. Администрация школы, должностные лица:

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивают необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у других должностных лиц;

- принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дают письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;

4.3. Зарегистрированные письменные обращения граждан после предварительного рассмотрения директором школы, передаются сотрудникам школы, в компетенцию которых входит работа по теме обращения.

4.4. Должностное лицо (исполнитель) по направленному в установленном порядке запросу директора школы, обязано в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения.

4.5. Ответственный исполнитель независимо от содержания поручений, данных директором школы по рассмотрению обращений граждан, готовит ответ заявителю.

4.6. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами, в том числе с ответом заявителю, на подпись директора школы.

4.7. Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан. Если заявителю дан ответ в устной форме, то в материалах, приложенных к обращению, должно быть это указано. Если дается промежуточный ответ, то указывается срок окончательного решения поставленного вопроса.

Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования.

Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому подлежит дать ответ.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Кроме того, на поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

4.8. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка об исполнении "В дело", дата и личная подпись директора. Неразрешенные предложения, заявления и жалобы граждан, а также неправильно оформленные документы подшивать в дело запрещается.

4.9. 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 орган в соответствии с его компетенцией.

4.10. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, администрация школы вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом. Решение о списании данного обращения "В дело" и сообщении заявителю о недопустимости злоупотребления правом принимается и подписывается директором школы.

4.11. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, обращение не подлежит направлению на рассмотрение и ответ на него не дается. Заявителю об этом сообщается, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Решение о списании данного обращения "В дело" и сообщении заявителю принимается и подписывается директором школы.

4.12. 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.

4.13. Обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный настоящим Положением срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением, считаются повторными.

При работе с повторными обращениями формируется дело с уже имеющимися ранее документами по обращениям данного заявителя.

4.14. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор школы вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.15. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте 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, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

4.16. Письменные обращения при личном приеме граждан руководством школы рассматриваются как обычные обращения.

4.17. Обращения, поступившие в администрацию школы, либо должностным лицам, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно. О результатах рассмотрения уведомляются заявители.

4.18. В тех случаях, когда для разрешения обращений необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов, направление запросов, либо принятие других мер, сроки рассмотрения обращений могут быть в порядке исключения продлены директором школы не более чем на 30 дней с уведомлением об этом заявителя. Продление срока оформляется исполнителями не менее чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения.

5. Организация работы по личному приему граждан.

5.1. Личный прием граждан в школе осуществляют директор школы и его заместители.

График приема граждан по личным вопросам утверждается директором школы. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

5.3. Порядок рассмотрения устных обращений, уведомления заявителей о результатах их рассмотрения, списания "В дело" устанавливается такой же, как для письменных обращений.

5.4. Учет приема граждан производится в журнале учета обращений граждан при проведении личного приема. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке.

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.

5.5. При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы по делу заявителя (архивный материал).

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

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

6. Хранение материалов по обращениям граждан.

6.1. Секретарь школы осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.

6.2. Устанавливается трехлетний срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением. По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии с утвержденным порядком Федеральной архивной службой России.

6.3. При оформлении дел проверяется правильность направления документов в дело. Неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.

7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

7.1. Директор школы осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют их содержание, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав и законных интересов граждан.

7.2. Лица, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Разработала:

заместитель директора по учебно-воспитательной работе Т.М. Животова