

РАССМОТРЕНО

Педагогическим советом
школы, протокол № 1
от «30» 08. 2023г.

УТВЕРЖДЕНО

И.о.директора МБОУ СОШ № 23

_____ Н.И. Семак

Приказ № 661 от «30» 08.2023г

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан в МБОУ СОШ № 23
г. Симферополя

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Положение) в Муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении «Средняя общеобразовательная школе № 23» г. Симферополя (далее - ОУ) разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и направлено на реализацию предоставленного и гарантированного законодательством гражданам права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

1.2. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

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

2) предложение - рекомендация гражданина, направленная на улучшение деятельности ОУ;

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 коллектива ОУ, либо критика деятельности работников ОУ;

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

2. Права гражданина при рассмотрении обращения

2.1. При рассмотрении обращения должностным лицом 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 разделе 3 настоящего Положения, в случае, предусмотренном п. 3.9 настоящего Положения, 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.

2.2. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

3. Требования к письменному обращению

3.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество 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, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.2. 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.

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

3.4. Обращение, поступившее в ОУ в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». 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.

3.5. ОУ 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.

3.6. 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.

3.7. 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.

3.8. 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, директор ОУ 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. Прекращение переписки осуществляется по служебной записке работника ОУ, которому поручено рассмотрение обращения.

3.9. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте школы, гражданину, направившему обращение, в течение **семи дней** со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта школы, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

3.10. 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.

3.11. 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 соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

3.12. Повторными считаются обращения, 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.

4. Рассмотрение обращений

4.1. Обращения могут быть поданы в ОУ посредством:

а) направления почтовой связью по адресу ОУ;

б) подачи на личном приеме в ОУ;

в) подачи электронного документа на адрес электронной почты ОУ: school23_Simferopol@crimeaedu.ru

г) письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение **одного дня** с момента поступления в ОУ делопроизводителем, ответственным за ведение делопроизводства в журнале учета, форма которого устанавливается ОУ самостоятельно.

4.2. Принятие решения по рассмотрению обращений граждан осуществляется директором ОУ, которым подписывается ответ на обращение.

4.3. Непосредственное исполнение поручений по рассмотрению обращений граждан осуществляется заместителями директора ОУ, руководителями методических объединений, педагогами, классными руководителями, которые предоставляют необходимую информацию по факту обращения, оформленную в виде служебной или объяснительной записки, а также проекта ответа. Передача обращения для проверки работнику, чьи действия обжалуются, запрещено.

4.4. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции директора школы передаются на исполнение специалисту.

4.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ОУ, направляется в течение **семи дней** со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

4.6. Письменное обращение, поступившее в ОУ, рассматривается в течение **30 дней** со дня регистрации.

4.7. В исключительных случаях директор ОУ вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение. Продление срока рассмотрения обращения осуществляется по служебной записке исполнителя на имя директора ОУ, подаваемой не позднее, чем **за 5 рабочих дней** до истечения срока рассмотрения обращения с обоснованием причин продления срока рассмотрения обращения.

4.8. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо, в том числе ОУ 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.

4.9. Получивший на исполнение обращение гражданина работник ОУ обязан незамедлительно принять меры, направленные на всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение, запрашивает за подписью директора ОУ, 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, при необходимости инициирует проведение служебного расследования в отношении работников ОУ, в случае наличия в обращении фактов нарушения трудовой дисциплины и законодательства об образовании.

При этом, не позднее **15 календарных дней** со дня регистрации обращения работник обязан доложить директору ОУ промежуточные итоги его рассмотрения. Проект ответа на обращение должен содержать полный и исчерпывающий ответ на все поставленные в обращении вопросы.

4.10. Проект ответа на обращение исполнителем предоставляется директору ОУ не позднее чем **за 5 рабочих дней** до истечения срока рассмотрения обращения.

4.11. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления письменного ответа автору обращения с изложением существа принятого решения. В случае если окончание срока приходится на выходной или праздничный день, то последним днем срока считается следующий за ним рабочий день.

4.12. Ответ на обращение, поступившее 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, если обращение поступило в письменной форме.

4.13. Порядок и сроки рассмотрения обращений, поступающих через платформу обратной связи на сайте ОУ, определяется так же администратором платформы.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение **пяти дней** со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за

исключением случаев, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

5.2. Согласно ст. 34 Федерального конституционного закона «Об уполномоченном по правам человека в Российской Федерации» запрошенные Уполномоченным по правам человека в Российской Федерации материалы, документы и иная информация направляются ему **не позднее 15 дней** со дня регистрации запроса, если в запросе не установлен иной срок. Заключение Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, содержащее его рекомендации, рассматривается в **течении 30 дней**.

5.3. Ответ на запрос Общественной палаты Российской Федерации направляется не позднее чем **через 30 дней** со дня получения запроса, а в исключительных случаях, определяемых общественной платой, не позднее чем **через 14 дней**.

5.4. Иные сроки и порядок рассмотрения обращений устанавливаются законодательством Российской Федерации.

6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан осуществляется директором ОУ и его заместителями. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан в общедоступных местах на информационных стендах и на официальном сайте ОУ в сети «Интернет»

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

6.3. Содержание устного обращения заносится в Журнал личного приема граждан, разрабатываемый ОУ самостоятельно.

6.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим положением.

6.5. 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 Журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного государственного должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

6.8. При наличии технической возможности личный прием может быть организован с использованием сервисов видео-связи посредством сети Интернет.

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

6.10. Работа по личному приему инвалидов и других маломобильных групп населения осуществляется на основании локальных нормативных актов ОУ в соответствии с требованиями федерального и регионального законодательства, регулирующего обеспечение прав инвалидов и других маломобильных групп населения.

7. Контроль за рассмотрением обращений граждан

7.1. Ответственные лица, назначенные директором ОУ в соответствии с трудовым законодательством, осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов

граждан.

7.2.Письменные обращения граждан, копии 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, подписанный членами экспертной комиссии и утверждается директором школы.

7.3.Ответственность за организацию работы с обращениями граждан несет директор ОУ. Ответственность за состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан несет секретарь учебной части.

7.4.Работники ОУ несут дисциплинарную ответственность в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации за полноту, своевременность рассмотрения обращений, соблюдение сроков их рассмотрения, в том числе за соблюдение сроков предоставления директору ОУ проектов ответов либо служебных записок о необходимости продления сроков рассмотрения обращений, а также своевременность проведения мероприятий по рассмотрению обращений.

7.5.В случае удовлетворения повторного обращения гражданина директор ОУ уполномочен поставить вопрос об ответственности работника ОУ, рассматривавшего первичное обращение.