

Утверждаю
Директор МБОУ «СОШ № 4»
О.А.Орищенко
Приказ № 160-од от 24.05.2022



ПОЛОЖЕНИЕ

«О порядке рассмотрения обращения граждан, поступивших в муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 4»».

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращения граждан, поступивших в муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 4» (сокращенно МБОУ «СОШ № 4») (далее - Учреждение) разработано в соответствии с требованиями Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», закона Мурманской области от 03.03.2022 № 2731-01-ЗМО "О внесении изменений в Закон Мурманской области "О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Мурманской области".

1.2. Положение содержит порядок приёма, регистрации, учёта, рассмотрения обращений граждан, поступивших в Учреждение, осуществления контроля сроков и качества их исполнения.

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

1.4. Установленный настоящим положением порядок рассмотрения обращения граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.5. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.6. Граждане имеют право направлять в МБОУ «СОШ № 4» индивидуальные и коллективные обращения следующими способами:

- по почте в письменной форме по адресу: 184120, Мурманская область, Ковдорский район, н.п.Ёнский, ул. Строителей, д.1 А;

- посредством электронной почты на адрес: schule-4@mail.ru;

- в форме электронного документооборота на официальном сайте учреждения в разделе по обращениям граждан, адрес официального сайта МБОУ «СОШ № 4» в сети «Интернет» <https://school-4-yonski51.gosuslugi.ru/>;

- устно в ходе личного приёма граждан, проводимого директором МБОУ «СОШ № 4» еженедельно в часы приёма с 14.00 до 17.00 во вторник, с 16.00 до 17.00 в четверг.

Информация о часах приёма размещена на официальном сайте и информационном стенде учреждения, на информационной табличке кабинета директора.

- устно по телефонам 7-07-44.

1.7. Обращение, поступившее к должностному лицу в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

1.8. Администрация систематически анализирует и обобщает обращения граждан, содержащиеся в них критические замечания, с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

1.9. Положение вступает в силу с момента издания приказа об утверждении положения и

действует до внесения изменения.

1.10. Положение считается пролонгированным на следующий период, если нет дополнений и изменений.

2. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ПОЛОЖЕНИИ

2.1. В настоящем Положении используются следующие основные термины:

2.1.1. Под **обращениями граждан** в настоящем Положении следует понимать поступившее к должностному лицу в письменной форме, в форме электронного документа или в устной форме предложение, заявление или жалоба.

Обращение может быть коллективным, если оно подписано двумя и более авторами, либо поступившее от имени коллектива юридического лица. Коллективным считаются также обращения, подписанные членами одной семьи.

2.1.2. **Должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Учреждении;

2.1.3. **Обращение в письменной форме** - обращение автора (ов), в котором документированная информация представлена любым типом письма;

2.1.4. **Обращение в устной форме** обращение заявителя на личном приеме к руководству учреждения либо к уполномоченным на личный прием лицам;

2.1.5. **Обращение в форме электронного документа** - обращение автора(ов), в котором документированная информация, представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям и обработки в информационных системах;

2.1.6. **Предложение** - рекомендация автора/заявителя обращения по совершенствованию деятельности Учреждения, развитию общественных отношений, улучшению материально-технической базы и иных сфер деятельности Учреждения;

2.1.7. **Заявление** - просьба автора/заявителя обращения 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 Учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности Учреждения и должностных лиц;

2.1.8. **Жалоба** - просьба автора/заявителя обращения о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

3. ПРАВА И ГАРАНТИИ БЕЗОПАСНОСТИ ГРАЖДАНИНА В СВЯЗИ С РАССМОТРЕНИЕМ ЕГО ОБРАЩЕНИЯ

3.1. При рассмотрении обращения в Администрацию гражданин имеет право:

3.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, том числе в электронной форме.

3.1.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.1.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п.п. 7.4, 7.5, 7.6, 7.8, 7.9 настоящего Положения уведомление о переадресации письменного обращения в государственные органы, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.1.3. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.2. Гражданину в связи с рассмотрением его обращения в администрации гарантируется неразглашение 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 органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных обращений вопросов.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ

4.1. В письменном обращении граждан в обязательном порядке указывается наименование администрации, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность в администрации, а также свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин к письменному обращению прилагает документы и материалы либо их копии. Документы, приложенные к обращениям, возвращаются заявителям по их просьбе. При этом учреждение праве изготовить для рассмотрения обращения гражданина копии возвращаемых документов и материалов.

4.3. Обращение, поступившее в Учреждение по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

5. НАПРАВЛЕНИЕ И РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

5.1. Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя директора или его заместителей, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления. Все поступающие в администрацию письменные обращения граждан принимаются, учитываются, регистрируются. Регистрационный индекс обращения граждан указывается в регистрационном штампе, который ставится в нижнем правом углу первого листа обращения.

5.3. При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения делается отметка с указанием даты его принятия, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение, сообщается контактный телефон организации.

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

5.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, подлежит пересылке в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения, за исключением случаев, указанных в п. 7.6 настоящего Положения.

5.6. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем должностным лицам администрации, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

5.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направить жалобу на рассмотрение должностным лицам администрации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

6. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОДГОТОВКА ОТВЕТОВ

6.1. Обращение, поступившее директору, подлежит обязательному рассмотрению.

6.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются делопроизводителем с занесением в журнал и карточку личного приема.

6.3. Директор:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у других предприятий и организаций города, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и

законных интересов гражданина;

- дает письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или другие предприятия и организации города в соответствии с их компетенцией.

6.4. Учреждения, предприятия и организации города по направленному в установленном порядке запросу директора, рассматривающего 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 охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

6.5. Ответы на обращения граждан, присланные на имя директора, готовятся на бланке учреждения за подписью директора.

6.6. Ответы должны содержать конкретную и чёткую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан. Если заявителю дан ответ в устной форме, то это 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.

6.7. Ответ на коллективное обращение граждан направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших обращение. Если получатель в коллективном письме не определён, ответ направляется первому из списка лиц, подписавших обращение, указавшему адрес, по которому должен быть направлен ответ. Ответ направляется указанному лицу для доведения его содержания до сведения остальных лиц, подписавших обращение. В случае если просьба о направлении ответа выражена несколькими гражданами либо всеми лицами, подписавшими коллективное обращение, копия ответа направляется каждому из них по указанным ими адресам.

6.8. Ответ на обращение, поступившее в администрацию по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

6.9. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами директору, который формирует дела, в том числе с ответом заявителю в случае, если давалось поручение информировать руководство о результатах рассмотрения.

6.10. Порядок визирования подготовленных ответов на обращения граждан за подписью директора и его заместителей устанавливается следующий:

- на втором экземпляре ответа заявителю в левом нижнем углу указывается фамилия и подпись исполнителя, номер его служебного телефона, а также проставляются визы руководителей, участвовавших в подготовке ответа, с расшифровкой фамилий.

6.11. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка об исполнении «В дело», дата и личная подпись должностного лица, принявшего это решение. Предложения, заявления и жалобы, копии ответов на граждан формируются в дело.

6.12. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные предложения, заявления и жалобы граждан, а также неправильно оформленные документы подшивать в дело запрещается.

7. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

7.1. Обращения граждан, поступившие директору из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

7.2. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся.

7.3. 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.

7.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации

возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

7.5. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи директор вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

7.6. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, обращение не подлежит направлению на рассмотрение и ответ на него не даётся. Заявителю об этом сообщается, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7.7. 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 делопроизводитель формирует дело с уже имеющимися документами по обращениям данного заявителя. Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные - по одному и тому же вопросу 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 директору МБОУ «СОШ № 4».

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

7.9. В случае если ответ по существу поставленного вопроса в обращении не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

7.10. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит компетенцию учреждения или директора, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7.11. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления, учреждение, предприятие, организацию или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления, учреждение, предприятие, организацию или должностному лицу в письменной форме.

8. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И УВЕДОМЛЕНИЕ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

8.1. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления, учреждение, предприятие, организацию или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления, учреждение, предприятие, организацию или должностному лицу в письменной форме.

Копия ответа на обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления, учреждение, предприятие, организацию или должностному лицу в форме электронного документа, также направляется по почтовому адресу, указанному в данном обращении, если просьба об этом содержится в обращении.

8.2. Обращения, поступившие заведующей, рассматриваются в течение **30** дней со дня регистрации письменного обращения, если иной срок (меньший) не установлен руководителем либо его заместителем. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки,

рассматриваются безотлагательно. О результатах рассмотрения уведомляются заявители.

8.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления, иным должностным лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия) о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов, в том числе в электронной форме, руководитель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Продление срока оформляется исполнителями не менее чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения.

9. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ПО ЛИЧНОМУ ПРИЕМУ ГРАЖДАН

9.1. Личный приём граждан в Учреждении проводится директором или лицом его замещающим. Информация о месте приёма, установленных днях и часах приёма доводится до сведения граждан. Приём проводится в соответствии с утверждённым графиком приёма.

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

9.3. По вопросам, не входящим в компетенцию директора, заявителям рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.

9.4. При устном обращении директор оформляет карточку личного приема гражданина установленного образца (Приложение № 1), в которую заносится содержание обращения гражданина, а также резолюция ведущего приема, с поручением должностному лицу. 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 приёма, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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. РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ, ПОСТАВЛЕННЫМИ НА КОНТРОЛЬ.

10.1. Обращения, в которых содержатся вопросы, имеющие большое общественное значение, сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, как правило, ставятся на КОНТРОЛЬ.

10.2. На контрольных обращениях ставятся пометки «КОНТРОЛЬ» и «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

10.2. Должностное лицо - исполнитель в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах директора либо его заместителя, готовит ответ заявителю.

10.3. Если в обращениях государственных органов содержатся просьбы проинформировать их о результатах рассмотрения граждан, то исполнитель готовит ответ и им. Как правило, эти ответы подписываются директором либо ее заместителем. Директор вправе предложить исполнителю продолжить работу с проведением дополнительных проверок или после подписания ответа списать материалы по результатам рассмотрения обращения «В дело».

10.5. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителям дан ответ.

10.6. Письменные обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления, жалобы. Решение о снятии с контроля принимает директор.

10.7. Контрольные обращения должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращениях граждан:

- если сроки рассмотрения продлены, то должны быть указаны причины и окончательная дата рассмотрения, по истечении которой будет дополнительно сообщено о проделанной работе;
- в ответе должно быть указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения;
- ответ заявителю подписывается руководителем.

11. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

11.1. Директор в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений.

11.2. Директор принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

11.3. Лица, виноватые в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

12. ХРАНЕНИЕ МАТЕРИАЛОВ ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН

12.1. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на делопроизводителя.

12.2. В номенклатуру вносится журнал регистрации по обращениям граждан, который оформляется в установленной форме.

12.3. Срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением, составляет 5 лет. В необходимых случаях может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.

12.4. Каждое обращение и все документы по их рассмотрению формируются в отдельное дело-папку и располагаются в хронологическом порядке. В случае получения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются в дело, которое было сформировано ранее.

12.5. По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии с утвержденным Федеральной архивной службой России 06.10.2000г. Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков хранения.

12.6. Хранение дел у исполнителей запрещается.

12.7. Обращения граждан могут направляться в архив без рассмотрения, если в них содержатся рассуждения по известным проблемам или поднимаются уже решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, а также бессмысленные по содержанию.

12.8. Решение о списании указанных обращений принимает директор или ее заместитель.

13. ВОЗМЕЩЕНИЕ ПРИЧИНЕННЫХ УБЫТКОВ И ВЗЫСКАНИЕ ПОНЕСЕННЫХ РАСХОДОВ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ.

13.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) заведующей при рассмотрении обращения по решению суда.

13.2. В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения, могут быть взысканы директором с данного гражданина по решению суда.

