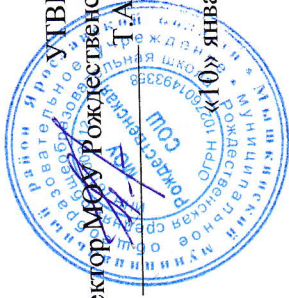


МОУ Рождественская СОШ



Директор МОУ Рождественской СОШ
Т.А. Карасева

10 января 2025 г.

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (новая редакция)

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2013 №243-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 муниципальное общеобразовательное учреждение Рождественскую среднюю общеобразовательную школу (далее – школа).

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

1.4. Для реализации целей положения используются следующие основные термины:

- 1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;
- 2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;
- 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 государственных органов,

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

- 4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- 5) 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. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан, обращениям на сайт Школы несёт директор Школы.
- 2.2. Принятие решения по рассмотрению обращений граждан осуществляется директором Школы.
- 2.3. Непосредственно исполнение поручений по результатам рассмотрения обращений граждан осуществляется заместителем директора Школы, педагогами, классными руководителями, которые предоставляют необходимую информацию по факту обращения, оформленную в виде служебной или объяснительной записки.
- 2.4. Письменное обращение, а также обращение на сайт Школы подлежит обязательной регистрации в журнале учета в течение трех дней с момента поступления в Школу.
- 2.5. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции директора Школы передаются на исполнение соответствующему должностному лицу.
- 2.6. Письменное обращение, а также обращение на сайт Школы, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора Школы, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.
- 2.7. Письменное обращение, а также обращение 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 обращение.
- 2.9. Обращение, поступившее должностному лицу в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

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 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;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственной 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.

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственной 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 разглашение 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 государственной 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 обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет обращение в письменной форме, либо 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.

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

5.3. Обращение, поступившее в государственной орган, орган самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о

переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

6. Рассмотрение обращения

6.1. Должностное лицо:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
 - запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения документа 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 или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.
- 6.2. 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 содержится сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

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

6.4. 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 по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган или должностному лицу в письменной форме.

7. Порядок рассмотрения отдельных обращений

7.1. В случае, если в обращении в письменной форме 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 подготовляемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготовляющем, совершающем или

совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

7.2. Должностное лицо при получении обращения в письменной форме, 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.

7.3. В случае, если текст обращения в письменной форме 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.

7.4. В случае, если в обращении в письменной форме 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.

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

7.6. 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.

8. Личный прием граждан

8.1. Личный прием граждан в образовательной организации проводится директором.

Место приема: кабинет директора, понедельник – пятница, с 14.00 до 16.00.

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

8.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

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

8.4. Обращение в письменной форме, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим положением.

8.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательной организации, гражданину

дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

8.7. Право на личный прием в первоочередном порядке имеют отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

4.1. Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений возлагается на директора (далее - ответственное лицо).

Ответственное лицо анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

4.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает в себя:

- постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
- подготовку оперативных справок о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям граждан;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений граждан с контроля;