

УТВЕРЖДЕНО:
Приказом директора
МБОУ «Школа №6»
от 30.08.2019 № 307.

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МБОУ «Школа № 6»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан в Муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении «Школа № 6», а также контроль за их исполнением.

1.2. Регулирующее действие Положения распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме директором МБОУ «Школа № 6», по почте, телефону, электронной почте и иными информационными системами общего пользования.

1.3. Рассмотрение обращений граждан в МБОУ «Школа № 6», регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерацией;
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом РФ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Законом Нижегородской области от 07.09.2007 №124-З « О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области».

1.4. Основные термины, используемые в Положении:

Обращение гражданина (далее – Обращение) – направленное в МБОУ «Школа № 6», или конкретному должностному лицу, в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности МБОУ «Школа № 6».

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 МБОУ «Школа № 6», и должностных лиц, либо критика деятельности МБОУ «Школа № 6», и должностных лиц.

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции руководителя МБОУ «Школа № 6».

1.5. Сведения о месте нахождения МБОУ «Школа № 6», почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений; информация о личном приеме граждан директором МБОУ

«Школа № 6», размещаются на информационном стенде и официальном сайте МБОУ «Школа № 6», в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.6. Обращения граждан могут быть направлены:

- почтой России по адресу: 603111, г. Нижний Новгород, ул. Челюскинцев, дом 24;
- электронной почтой по адресу: schooln6@inbox.ru;
- через официальный сайт образовательной организации: <http://shkola6.nnovschool.ru>;
- по телефону: тел./факс (831)2972053:.

1.7. Все обращения граждан, поступающие в МБОУ «Школа № 6» подлежат обязательному рассмотрению.

1.8. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию МБОУ «Школа № 6», недопустим.

2. Права граждан и обязанности должностных лиц МБОУ «Школа № 6», при рассмотрении обращений

2.1. При рассмотрении обращения в МБОУ «Школа № 6», гражданин имеет право:

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

2.1.2. 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.

2.1.3. 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 в обращении вопросов.

2.1.4. 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.

2.1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.2. Должностное лицо МБОУ «Школа № 6» :

2.2.1. Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости – с участием граждан, направивших обращения.

2.2.2. Запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращений документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

2.2.3. Принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

2.2.4. Даёт письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов.

2.2.5. Уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностному лицу при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим

гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

2.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

2.5. Требования, учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме:

- обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на сайте МБОУ «Школа № 6»;
- обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в МБОУ «Школа № 6».

3. Рассмотрение письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте

3.1. Поступающие в МБОУ «Школа № 6» письменные обращения принимаются секретарем учебной части.

3.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

3.3. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов;
- поступившие с письмом документы подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт.

3.4. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

3.5. Письменные обращения и обращения граждан, поступившие в МБОУ «Школа № 6», регистрируются секретарем учебной части в течение трех дней с момента их поступления.

3.6. Письменные обращения и обращения граждан, поступившие в МБОУ «Школа № 6» по электронной почте, регистрируются в Журнале регистрации обращений граждан (приложение № 3).

Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ.

3.7. На каждом обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.

3.8. Анонимные обращения (обращение лица (группы лиц) без указания фамилии, имени, отчества, адреса, даты, личной подписи) не подлежат регистрации и соответственно рассмотрению. Анонимные обращения, содержащие сведения о готовящемся или совершенном преступлении, незамедлительно направляются для проверки в правоохранительные органы.

3.9. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения директору МБОУ «Школа № 6».

3.10. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции МБОУ «Школа № 6», в течение 7 (семи) дней со дня их регистрации пересылаются секретарем учебной части в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

3.11. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в 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;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

3.12. Обращение может быть зарегистрировано, но не рассмотрено по существу, если:

- обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения;
- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
- обращение направлено лицом, которое признано недееспособным решением суда, вступившим в законную силу;
- обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);
- обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи.

3.13. В случаях, указанных в пункте 3.12 настоящего раздела, лицо, направившее обращение, оповещается о данном решении с указанием одной из перечисленных причин.

3.14. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте, руководителем должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;
- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки.

3.15. Директор МБОУ «Школа № 6» рассматривает обращения граждан и определяет сроки подготовки ответа заявителю.

3.16. Директор готовит ответ на письменное обращение граждан, и передает его секретарю учебной части для регистрации и отправки на указанный гражданином почтовый адрес с уведомлением, либо (и) на адрес электронной почты.

3.17. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

3.18. Если в поручении по обращению несколько исполнителей, то они не позднее, чем за 5 (пять) дней до истечения срока ответа на обращение, представляют директору отчёт для составления ответа.

3.19. Исполненными считаются обращения граждан, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и авторам даны исчерпывающие ответы.

3.20. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

3.21. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней со дня их регистрации.

3.22. В исключительных случаях, при невозможности исполнения обращения в сроки, установленные пунктом 3.21 настоящего раздела директор вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3.23. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

3.24. Директор, несёт ответственность за полноту, содержание, ясность и чёткость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

3.25. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Информация о персональных данных заявителей хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

3.26. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, при направлении письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.27. Перед передачей ответов заявителям на отправку секретарь учебной части проверяет наличие подписей, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

3.28. Оформленные надлежащим образом ответы отправляются секретарем учебной части адресатам почтовым отправлением.

3.29. Обращения граждан могут поступать в МБОУ «Школа № 6» в электронном виде, как по электронной почте, так и через раздел официального сайта.

3.30. Обращения, поступившие на официальный электронный адрес МБОУ «Школа № 6», поступают секретарю учебной части.

3.31. Секретарь учебной части, отвечающий за прием электронной почты, регистрирует их поступившие обращения и передает их директору МБОУ «Школа № 6».

3.32. Заместитель директора, отвечающий за работу официального сайта образовательной организации, передаёт поступившие обращения секретарю учебной части для регистрации, и передачи директору.

3.33. Директор рассматривает электронные обращения граждан и готовит ответ заявителю.

3.34. Ответ в виде обратного сообщения направляется секретарем учебной части по адресу электронной почты, указанному в обращении, или (и) по почтовому адресу в течение 30 дней с момента получения.

4. Личный прием граждан

4.1. Личный прием граждан в МБОУ «Школа № 6» осуществляется директором в соответствии с графиком приема граждан.

4.2. В случае обращения гражданина к директору по срочному с точки зрения гражданина вопросу, прием данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от графика приема.

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

4.4. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его или третьих лиц нарушенных прав, свобод и законных интересов.

4.5. Содержание устного обращения заносится в Карточку личного приема гражданина (приложение №1) и Журнал учета приема граждан (приложение № 2). В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в устном обращении гражданина вопросов.

4.6. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию МБОУ «Школа № 6», гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

4.8. Устные обращения граждан, принятые по телефону, в журнале не регистрируются.

5. Результаты рассмотрения обращений граждан

5.1. Конечными результатами предоставления рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

5.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

6. Анализ обращений граждан, поступивших в МБОУ «Школа № 6»

6.1. Директор МБОУ «Школа № 6» систематически анализирует обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщает предложения, принимает меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений.

6.2. Ежегодно, по результатам работы с обращениями граждан, директор формирует отчет с разбивкой на письменные и устные обращения, по видам и типам обращений.

7. Формирование дел по обращениям граждан

7.1. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением (разрешением), формируются в дела.

7.2. Дела, формируемые по обращениям граждан хранятся в МБОУ «Школа № 6».

7.3. По истечении установленных сроков хранения дела подлежат уничтожению.

7.4. Ответственность за сохранность и комплектность документов по обращениям граждан возлагается на секретаря учебной части МБОУ «Школа № 6» .

Карточка личного приема

Фамилия _____
имя,отчество _____

Адрес _____

Дата приема « _____ » _____ 20 _____ года

Краткое содержание обращения:

Кто проводил прием _____
(должность, фамилия, имя, отчество)

Принято письменное обращение. Направлено в _____

Регистрационный № _____ от « _____ » _____ 20 _____ года

Отметка о результатах приема (просьба удовлетворена, в просьбе отказано, даны необходимые разъяснения)

Примечание:

**Регистрационно-контрольный журнал учета обращений граждан
в МБОУ «Школа №6»**

№п/п	Дата поступления	ФИО заявителя, домашний адре, телефон	Количество листов		Откуда поступил документ, его номер, дата	Краткое содержание обращения	Когда и кому доложено, указания (резюлюция), срок исполнения	Кому передано, куда направлено, распи ска в получении и дата	Ход исполнения	Результат рассмотрения, когда отправлен ответ автору, № исх., дата
			Основного документа	приложений						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11