

ПРИНЯТО:
Педагогическим советом
Протокол от 30.08.2022 №1

СОГЛАСОВАНО:
Совет обучающихся
Протокол от 30.08.2022 №1

СОГЛАСОВАНО:
Совет родителей
Протокол от 30.08.2022 №1

УТВЕРЖДАЮ
Директор МБОУ СОШ №2



Н.С. Агишева

Приказ от 01.09.2022 № 116-6 ОД

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В МБОУ СОШ №2

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с нормативно-правовыми актами, регулирующими порядок рассмотрения обращений:

- с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Конституцией Российской Федерации;
- с Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- с Уставом МБОУ СОШ № 2;

1.2. Организация работы с устными, письменными, электронными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

1.3. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной и электронной форме.

1.4. Обращение граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение – обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательных учреждений.

Жалоба – это обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями или решениями государственных органов, должностных лиц, общественных лиц и общественных организаций.

Заявление – это обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения 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.

Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

1.5. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.7. 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. Организация делопроизводства

2.1. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства с устными, письменными и электронными обращениями граждан возлагается на директора МБОУ СОШ №2.

2.2. Принятие решений по рассмотрению устных, письменных и электронных обращений граждан осуществляется директором МБОУ СОШ №2.

2.3. Непосредственное исполнение поручений с устными, письменными, электронными обращениями граждан осуществляется заместителями директора МБОУ СОШ №2 и классными руководителями, которые при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

2.4. Письменные и электронные обращения подлежат обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в МБОУ СОШ №2 сотрудником, ответственным за ведение делопроизводства в журнале учета.

2.5. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

2.6. Письменные и электронные обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию директора МБОУ СОШ № 2, направляются в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

2.7. Заместители директора и другие специалисты МБОУ СОШ №2 по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.8. Письменные и электронные обращения, поступившие в МБОУ СОШ №2, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

2.9. В исключительных случаях директор МБОУ СОШ № 2 вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

2.10. Ответ на обращение подписывается директором МБОУ СОШ № 2. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется после того, как письмо подписано.

3. Личный прием граждан

3.1. Личный прием граждан осуществляется директором МБОУ СОШ № 2 и его заместителями с понедельника по пятницу с 08.00 до 17.00 по адресу: Республика Хакасия, г. Саяногорск, Заводской микрорайон, 29, телефон приемной 8 (39042) 2-39-77. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан на информационном стенде и на сайте МБОУ СОШ №2.

3.2. Обращение гражданина о записи на личный прием должна соответствовать следующим требованиям:

- наличие в обращении фамилии, имени, отчества (при наличии) гражданина (или его представителя, уполномоченного в установленном законом порядке) и его адреса (почтового или адреса электронной почты);
- указание конкретной информации, сути предложения, заявления или жалобы (обращение должно содержать подробную тематику вопроса);
- наличие личной подписи и даты;
- предоставленные гражданином материалы не должны содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

При поступлении обращения с нарушением указанных требований гражданину может быть отказано в приеме обращения о записи на личный прием с обязательным разъяснением причины отказа.

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

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

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

4. Письменное или электронное обращение

4.1. Письменное обращение можно направить:

- по почте по адресу: 655603, Республика Хакасия, г. Саяногорск, Заводской микрорайон, 29, МБОУ СОШ №2;
- через приемную по адресу: 655603, Республика Хакасия, г. Саяногорск, Заводской микрорайон, 29, МБОУ СОШ №2, 2 этаж.

График приема обращений:

Понедельник – пятница с 08.00 до 17.00

Телефон: 8 (39042) 2-39-77

4.2. Получить информацию, касающуюся обработки вашего обращения, вы можете по телефону 8 (39042) 2-39-77

4.3. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает 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.

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

4.4. Обращение в форме электронного документа должно содержать в обязательном порядке фамилию, имя, отчество гражданина (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.

4.5. Обращения, в которых не указаны предусмотренные законодательством Российской Федерации фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), а также почтовый адрес (для направления ответа в бумажном виде) либо адрес электронной почты (для направления ответа в электронном виде) к рассмотрению не принимаются.

4.6. В соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» не подлежат рассмотрению (не дается ответ по существу поставленных вопросов) обращения, в которых:

- содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст не поддается прочтению;
- обжалуется судебное решение;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну.

4.7. 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 МБОУ СОШ №2 вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5. Контроль за исполнением письменных и электронных обращений граждан

5.1. Порядок постановки писем и электронных обращений на контроль определяется директором МБОУ СОШ № 2.

5.2. Письма и электронные обращения, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» в регистрационно-контрольных карточках.

5.3. Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируется в журнале учета.

5.4. Письменные и электронные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела.

5.5. Письма и материалы по устному обращению хранятся 5 лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членам экспертной комиссии и утвержденный директором МБОУ СОШ №2.