



УТВЕРЖДАЮ:

И.о.директора

Занькова /О.С.Занькова/

Пр.№ 94 от 20.11.2023 г.

ПОЛОЖЕНИЕ о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальное автономное общеобразовательное учреждение «Кваркенская средняя общеобразовательная школа»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном автономном общеобразовательном учреждении «Кваркенская средняя общеобразовательная школа» (далее – Положение) определяет порядок приема, регистрации, учета и рассмотрения обращений граждан муниципальным автономным общеобразовательным учреждением «Кваркенская средняя общеобразовательная школа» (далее – образовательная организация).

1.2. Настоящее Положение разработано на основании:

- Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федерального закона Российской Федерации от 04.08.2023 № 480-ФЗ «В внесении изменений в Федеральный закон № 59 от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федерального закона Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

1.3. основные понятия, применяемые в Положении:

- **обращение гражданина** (далее - обращение) - направленные 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;
- **предложение** – обращения граждан, в которых содержатся конкретные меры, направленные на улучшение организации и деятельности образовательного учреждения, на совершенствование и решение вопросов социально-экономического развития Школы;
- **заявление** – обращение, в котором содержится просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод или прав и свобод других лиц, закрепленных в Конституции РФ, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, регулирующих правоотношения в области образования, недостатках в работе образовательной организации и должностных лиц, либо критика деятельности образовательной организации и должностных лиц;
- **жалоба** – обращение гражданина, в котором содержится просьба о восстановлении или защите его прав, свобод или законных интересов, нарушенных действиями (бездействием) и (или) решениями должностных лиц образовательной организации либо прав, свобод или законных интересов других граждан, в том числе участников образовательных отношений;
- **должностное лицо** – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции руководителя образовательной организации либо выполняющее организационно - распорядительные, административно - хозяйственные функции Школы.

2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, должностным лицам Школы.

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

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. Права гражданина при рассмотрении обращения

3.1. При рассмотрении обращения должностным лицом образовательной организации 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, 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 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 образовательную организацию с критикой деятельности школы, должностного лица или иного сотрудника 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 государственный 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 письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование образовательной организации, в которую направляет обращение в письменной форме, фамилию, имя, отчество должностного 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 письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.3. Обращение, поступившее в образовательную организацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. 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. Направление и регистрация письменного обращения

6.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в образовательную организацию.

6.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательной организации, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

6.3. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких исполнительных органов или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие исполнительные органы или соответствующим должностным лицам.

6.4. Образовательная организация при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой исполнительный орган или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

6.5. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в исполнительные органы или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

6.6. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 6.5 настоящего раздела, невозможно направление жалобы на рассмотрение в исполнительный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

7. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

7.1. Обращение, поступившее в образовательную организацию в соответствии с ее компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

7.2. В случае необходимости должностное лицо образовательной организации может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

8. Рассмотрение обращения

8.1. Образовательная организация:

- 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 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;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении 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.

8.2. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу образовательной организации, 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.

8.3. Ответ на обращение подписывается руководителем образовательной организации или лицом, замещающим в его отсутствие.

8.4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в образовательную организацию в форме электронного документа, 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 образовательную организацию в письменной форме.

9. Порядок рассмотрения отдельных обращений

9.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и 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.

9.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

9.3. Образовательная организация при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, сотрудника образовательной организации, а также членов их семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

9.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

9.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель образовательной организации 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 образовательную организацию. В данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

9.6. 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.

9.7. 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 образовательную организацию.

10. Сроки рассмотрения письменного обращения

10.1. Письменное обращение, поступившее в школу, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

10.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса предусмотренного пунктом 8.2. раздела 8, руководитель образовательной организации вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив в продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

11. Личный прием граждан

- 11.1. Личный прием граждан в образовательной организации проводится директором либо уполномоченными на то лицами по вопросам, относящимся к их компетенции.
- 11.2. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.
- 11.3. Прием граждан директором или уполномоченным лицом осуществляется в порядке предварительной записи.
- 11.4. Предварительную запись на личный прием к директору осуществляет сам директор. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.
- 11.5. Прием граждан ведется в порядке очередности. Лица, которым законодательством Российской Федерации предоставлены льготы, принимаются вне очереди.
- 11.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 11.7. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 11.8. 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.
- 11.9. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной или письменной форме.
- 11.10. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.
- 11.11. При проведении личного приема уполномоченным лицом заполняется карточка личного приема (приложение №1) в которую заносятся дата личного приема, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, почтовый адрес либо адрес электронной почты, номер телефона, содержание обращения.
- 11.12. Должностные лица образовательной организации вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность сведений и доводов гражданина.
- 11.13. В случае если изложенные в обращении доводы и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале регистрации приема граждан (приложение №2) и карточке личного приема.
- 11.14. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и делается отметка «с личного приема».
- 11.15. Если в ходе личного приема гражданина выясняется, что решение вопросов, содержащихся в обращении, не относится к компетенции образовательной организации, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 11.16. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем заносится информация в карточку личного приема гражданина.
- 11.17. По окончании личного приема руководитель образовательной организации либо уполномоченное им лицо вносит в карточку личного приема информацию о результате личного приема, указывает свои фамилию, инициалы.
- 11.18. Карточка личного приема подшивается в отдельную папку. Копия карточки приема передается работнику образовательной организации, к компетенции которого относится рассмотрение указанного в обращении вопроса.
- 11.19. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

12. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

12.1. Образовательная организация в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

12.2. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приёму 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 образовательной организации.

Форма карточки личного приема граждан

Карточка личного приема № _____ от _____ 20 _____ г.

Дата приёма: _____

Фамилия, имя, отчество должностного лица, проводившего приём: _____

Фамилия, имя, отчество гражданина: _____

Адрес заявителя: _____

Телефон: _____

Примечание: _____

Содержание обращения: _____

Ход выполнения: _____

Результат рассмотрения обращения
(резолуция): _____

Отметка о согласии гражданина на получение устного ответа по существу поставленных в обращении вопросов. Письменный ответ не требуется.

_____ (подпись гражданина) _____ (дата)

_____ (подпись должностного лица,
проводившего приём) _____ (дата)

С контроля снял: _____

Приложение №2
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в МАОУ
«Кваркенская СОШ»

**Журнал
личного приема граждан**

N п/п	Дата записи	Ф.И.О. заявителя	Адрес и контактный телефон	Ф.И.О. осуществляющего прием согласно записи	Дата проведения приема	Содержание обращения	Результаты приема