

**Берёзовское муниципальное автономное общеобразовательное учреждение
«Средняя общеобразовательная школа №32»**

Принято
на педагогическом совете
протокол №1
от 01.09.2021г.

Утверждаю
директор БМАОУ СОШ №32
О. В. Лылова
приказ №67 от 01.09.2021

Лылова Ольга Валентиновна
Подписано цифровой подписью:
Лылова Ольга Валентиновна
Дата: 2021.01.09 11:59:49 +05'00'

**Положение
о рассмотрении обращений граждан в БМАОУ СОШ №32**

I. Общие положения

1. Положение о рассмотрении обращений граждан в БМАОУ СОШ №32 (далее – Положение) определяет сроки и последовательность действий БМАОУ СОШ №32 при обеспечении своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений, направлению ответов заявителям и организации приема граждан в установленные законодательством Российской Федерации сроки.

2. Настоящее Положение распространяется на все устные обращения и обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан, за исключением документов граждан, поступивших в БМАОУ СОШ №32 на рассмотрение при осуществлении государственных услуг, предоставление которых регулируется административными регламентами и иными нормативными правовыми актами.

3. Обращения граждан рассматриваются по вопросам, находящимся в ведении БМАОУ СОШ №32 в соответствии с действующим законодательством в сфере образования, в пределах ее полномочий.

*Общие требования к рассмотрению обращений граждан
в БМАОУ СОШ №32*

4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется комиссией по рассмотрению обращений граждан (далее – Комиссия), назначаемой приказом директора.

5. Комиссия по рассмотрению обращений граждан:

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
- 2) запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы;
- 3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- 4) дает письменные ответы по существу поставленных в обращении

вопросов с включением в его содержание необходимых разъяснений. Под разъяснением по обращению, в котором не содержится просьба об удовлетворении каких-либо требований или ходатайств, понимается разъяснение вопросов правового характера;

6. При поступлении нескольких обращений от одного и того же лица по одному и тому же вопросу регистрируется первое обращение, а все последующие учитываются в базе данных по обращениям граждан под регистрационным номером, присвоенным первому обращению, с проставлением на них отметки «Дубликат» и приобщаются к ранее поступившим обращениям с уведомлением заявителя о результатах рассмотрения первого обращения.

7. Ответ на письменное обращение, поступившее по информационным системам общего пользования в электронно-цифровой форме, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

8. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать его фамилию, имя, отчество, личную подпись и дату, а также почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

В случае, когда обращение является коллективным, ответ направляется гражданину, первым подписавшему обращение, если в обращении не содержится информации об адресовании ответа.

В случае если в письменном обращении не указаны фамилия и почтовый адрес гражданина, направившего обращение, ответ на обращение не дается.

9. В сообщении о результатах рассмотрения обращения гражданина должно быть указано, какие меры приняты к восстановлению его прав и законных интересов, или мотивы отказа в удовлетворении обращения.

Обращение гражданина считается удовлетворенным, когда приняты меры к полному или частичному восстановлению его прав и законных интересов.

При отказе в удовлетворении обращения гражданина ответ должен быть мотивирован и понятен.

10. В случае если в повторном 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, комиссия по рассмотрению обращения граждан вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

11. По каждому обращению, зарегистрированному в делопроизводстве Комиссии, в срок не более семи дней со дня его регистрации, должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению по существу;
- о приобщении обращения к ранее поступившему обращению.
- о направлении обращения сообщается заявителю.

Сроки рассмотрения обращения граждан

12. Письменное обращение, поступившее в БМАОУ СОШ №32, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

13. В случае, если в установленный срок на обращение дан промежуточный ответ, в котором указывается, что вопрос будет решен в течение определенного периода времени, ответственным лицом по конкретному обращению граждан такое обращение ставится на дополнительный контроль. При этом срок дополнительного контроля зависит от срока решения вопроса, указанного в промежуточном ответе. В установленный срок исполнитель готовит второй (окончательный) ответ заявителю с изложением ответов на все поставленные в обращении гражданина вопросы.

Промежуточный ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

II. Порядок рассмотрения обращений граждан

14. Письменное обращение, направленное в БМАОУ СОШ №32 должно содержать:

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;
почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
суть предложения, заявления или жалобы; личную подпись гражданина и дату.

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

15. Обращение, поступившее в БМАОУ СОШ №32 в форме электронного документа, должно содержать:

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;
адрес электронной почты, если ответ либо уведомление о переадресации обращения должны быть направлены в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ либо уведомление о переадресации обращения должны быть направлены в письменной форме;
суть предложения, заявления или жалобы.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

16. Требовать предъявление заявителем каких-либо документов запрещено.

17. Основания для отказа в приеме обращений от граждан отсутствуют.

Прием и обработка обращений

18. Обращение может поступить в БМАОУ СОШ №32 одним из следующих способов:

- почтовым отправлением;
- факсимильным отправлением;
- по электронной почте;
- нарочным (либо лично).

19. Письменные обращения граждан поступают секретарю БМАОУ СОШ №32 и регистрируются в течение трех дней с момента его поступления установленном порядке.

При приеме гражданину выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества листов принятого обращения, фамилии, имени, отчества принявшего обращение(приложение 1).

20. На письменное обращение гражданина секретарем школы заполняется учетно-контрольная карточка (приложение 2).

21. Обращения граждан направляются в Комиссию в день регистрации.

22. Лицо, ответственное за рассмотрение обращения (далее – исполнитель), определяет директор БМАОУ СОШ №32 не позднее, чем в течение 2 дней со дня регистрации.

Рассмотрение обращений

45. При рассмотрении обращений Комиссия:

изучает обращение, прилагаемые к нему документы и иные материалы; обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

в случае необходимости вправе запросить в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить письменные объяснения у заявителя и иных лиц;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;

инициирует в случае необходимости проведение проверки. Проведение проверки осуществляется в пределах полномочий по осуществлению внутреннего контроля.

при необходимости для всестороннего и объективного рассмотрения обращения организует встречу с заявителем для получения устных объяснений;

приобщает к делу материалы, связанные с рассмотрением обращения (запросы, сделанные за время рассмотрения обращения, полученные на них ответы, объяснительные записки и т.п.);

готовит и принимает решения, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

организует согласование и подписание ответа на обращение.

46. Ответ на обращение не дается в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. 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.

47. Обращение может не рассматриваться по существу, если в нем содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников школы. В данном случае гражданину, направившему обращение, письменно сообщается о недопустимости злоупотребления правом (приложение 3).

48. В случае если текст 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.

49. В случае если в 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, Комиссия вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу (приложение 4). О данном решении гражданин, направивший обращение, информируется в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

50. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав граждан осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

51. Если заявители не удовлетворены решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, или решение не было принято, заявители вправе обратиться повторно. Рассмотрение повторного обращения осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации.

Подготовка ответа заявителю

52. Обращение считается рассмотренным, если заявителю дан письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

53. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

54. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в обращении не содержится просьба об их возврате.

55. Проект ответа готовится исполнителем в двух экземплярах (первый – для направления заявителю, второй (с листом согласования) – для хранения в деле).

В случае направления обращения по принадлежности (когда в одном письме 2 адресата: орган, в который направляется обращение и заявитель), проект ответа готовится в трех экземплярах.

56. Проекты ответов на обращения должны быть завизированы исполнителем.

57. Ответы на обращения подписывает директор образовательной организации.

58. Подписанные ответы регистрируются секретарем в книге регистрации.

59. Формирование пакета документов для отправки ответа на обращение осуществляется секретарем.

60. Отправку ответов заявителям, как почтовым отправлением, так и по электронной почте, осуществляет секретарь.

Результаты рассмотрения обращений граждан

61. Результатами рассмотрения обращений граждан являются:
меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

письменный или устный ответ на поставленные в обращении или на личном приеме вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же заявителя;

отказ в разрешении вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством.

Работа с вопросами, поступившими на сайт школы

62. Вопросы консультационного характера, поступающие на сайт школы, регистрируются в базе данных «Обращения граждан» и передаются директору образовательной организации для дачи поручений по исполнению. Срок ответа на вопросы с сайта составляет не более 30 дней со дня регистрации, при этом рекомендуемый срок ответа – 2 недели.

63. Ответы на вопросы с сайта могут направляться на электронный адрес, указанный гражданином.

Работа с анонимными обращениями

64. Обращения в письменной форме, не содержащее фамилию и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ и в форме

электронного документа, не содержащее фамилию, адрес электронной почты, Если ответ должен быть «направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме (далее – анонимные обращения) регистрируются с пометкой «Анонимные обращения», передаются директору образовательной организации для поручений по исполнению.

65. Ответ на анонимные обращения не дается. Информация, указанная в анонимном обращении, может быть использована в работе, принята к сведению.

Работа с обращениями, содержащими информацию о коррупционных деяниях

66. Обращения граждан, содержащие данные о коррупционных деяниях, регистрируются в базе данных «Обращения граждан» с пометкой «коррупция» и передаются директору образовательной организации для поручений по исполнению. В базе данных «Обращения граждан» фиксируются срок и результат рассмотрения обращений, содержащих данные о коррупционных деяниях. Для анонимных обращений, содержащих данные о коррупционных деяниях, устанавливается тридцатидневный срок исполнения для принятия необходимых мер.

67. При рассмотрении обращений, содержащих информацию о коррупционных деяниях необходимо руководствоваться законодательством РФ.

III. Проведение личного приема

68. При рассмотрении обращений граждан комиссией по рассмотрению обращений граждан (далее – Комиссия) проводится личный прием граждан.

69. Граждане, желающие пройти на личный прием на Комиссию, обращаются к секретарю. Секретарь записывает суть обращения и контактную информацию гражданина, сообщает ему дату и время приема.

70. В случае невозможности проведения приема в запланированное время, секретарь информируют заявителя по телефону и также сообщает о дате и времени, на которые встреча может быть перенесена.

71. Личный прием граждан проводится Комиссией каждый понедельник с 17.00 до 19.00.

72. При личном приеме заявитель обязан предоставить документ, удостоверяющий его личность.

73. Устные обращения рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, а личности обращающихся известны или установлены.

74. Максимально допустимое время для личного приема гражданина не должно превышать 30 минут. Если рассмотрение устного обращения

требует более 30 минут, то Комиссия предлагает заявителю написать обращение письменно для рассмотрения его в установленном Положением порядке.

75. При изложении в устном обращении фактов и обстоятельств, которые являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на устное обращение с согласия заявителя может быть дан устно. В остальных случаях, по существу поставленных в устном обращении вопросов дается письменный ответ.

76. Если в ходе личного приема гражданином подано письменное обращение, то оно передается секретарю, регистрируется и рассматривается в порядке, установленном Положением.

IV. Хранение материалов по рассмотрению обращений граждан

77. Обращения граждан, поступившие в БМАОУ СОШ №32, со всеми материалами по их рассмотрению хранятся у директора образовательной организации.

78. Материалы рассмотрения обращений формируются в папках в хронологическом порядке, по порядку регистрационных номеров.

79. Срок хранения обращений с материалами по их рассмотрению – 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

80. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству образовательной организации.

Положение принято
с учетом мнения Совета родителей,
протокол от 15.09.2021 г. № 2,
Совета обучающихся,
протокол от 15.09.2021 г. № 6,
Представительного органа работников
образовательной организации,
протокол от 13.09.2021 г. № 3.

Приложение №1
к Положению о рассмотрении
обращений граждан в БМАОУ
СОШ №32

Форма

Расписка
о приеме обращения

Получено письменное обращение от

(ФИО заявителя)

на _____ листах.

Дата приема « ____ » _____ 20 ____ г.

Принял:

(подпись)

(ФИО)

Приложение № 2
к Положению о рассмотрении
обращений граждан в БМАОУ
СОШ №32

Контрольно-учетная карточка на обращение

Дата регистрации		Регистрационный номер		
Ф.И.О.				
Адрес				
Организация - корреспондент			Срок для ответа	
Содержание				
Рассмотрел	Контроль			
Резолюция				
Исполнитель		Срок исполнения		
Дополнительный. контроль до		Исполнено		
Снято с оперативного контроля		Списано в дело	Дата	Подпись

Приложение №3
к Положению о рассмотрении
обращений граждан в БМАОУ
СОШ №32

Форма

Уведомление об оставлении обращения без ответа

Уважаемый (имя, отчество)!

Березовское муниципальное автономное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №32» уведомляет, что Ваше обращение получено и рассмотрено в установленном порядке. Так как Вы злоупотребили правом на обращение, допустив нецензурные (либо оскорбительные) выражения (угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи), БМАОУ СОШ №32 в соответствии с частью 3 статьи 11 Федерального закона от «02» мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» оставляет Ваше обращение без рассмотрения вопросов по существу.

Директор БМАОУ СОШ № 32

О. В. Лылова

Приложение №4
к Положению о рассмотрении
обращений граждан в БМАОУ
СОШ №32

Форма

Уведомление о прекращении переписки

Уважаемый (имя, отчество)!

Учитывая, что по вопросу (указывается конкретный вопрос) Вы обращались в Березовское муниципальное автономное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №32» (количество) раз, уведомляем Вас, что согласно пунктом 5 статьи 11 (и пунктом 6 статьи 13) Федерального Закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», 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, должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

В связи с тем, что Вам многократно давались письменные и устные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, БМАОУ СОШ №32 прекращает с Вами переписку.

Директор БМАОУ СОШ № 32

О. В. Лылова