

Принята
решением
педагогического совета МБОУ СОШ № 16
Протокол от 29.08.2023 № 01



Утверждаю
Директор муниципального бюджетного
общеобразовательного учреждения
средней общеобразовательной школы № 16
М. Ф. Соловьева
Приказ от 29.08.2023 № 172-о/д

**Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан
в муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
среднюю общеобразовательную школу № 16
Бугульминского муниципального района Республики Татарстан**

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего Положения (далее - Положение) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направления ответов в установленной законодательством РФ срок.

1.2. В соответствии с настоящим Положением в учреждении обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами РФ или законодательством РФ.

1.3. Положение распространяется на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращение).

1.4. Рассмотрение обращений граждан в учреждении регламентируется действующими нормами законодательства (ФЗ РФ от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»). По вопросам порядка рассмотрения обращений граждан, не урегулированным настоящим актом, учреждение руководствуется вышеуказанным Федеральным законом.

2. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

2.1. Сведения о месте нахождения учреждения, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте в сети Интернет: <https://edu.tatar.ru/bugulma/bugulma/sch16/page2105444.htm>

2.2. Почтовый адрес учреждения: 423239, Республика Татарстан, Бугульминский район, город Бугульма, улица Оршанская, дом 61

2.3. Телефон(ы) для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников учреждения: +7(855) -945-00-26

2.4. Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: schoolbug-16@yandex.ru

2.5. Номер телефакса для приема обращений граждан: +7(855)-945-00-26;

2.6. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: 423239, Республика Татарстан, Бугульминский район, город Бугульма, улица Оршанская, дом 61.

2.7. График работы учреждения: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 7.30 до 17.30; обеденный перерыв - с 12.00 до 13.00.

2.8. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане

лично в учреждение;
по телефону: +7(855)-945-00-26;
в письменном виде почтой в учреждение;
через сайт: <https://edu.tatar.ru/bugulma/bugulma/sch16/page2105444.htm>
электронной почтой в учреждение.

3. Срок рассмотрения обращения

3.1. Срок регистрации письменных обращений в учреждении с момента поступления – не более одного дня.

3.2. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции образовательного учреждения, в срок до пяти дней со дня их регистрации в школе подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

3.3. В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в течение пяти дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.

3.4. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня регистрации письменного обращения. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах.

3.5. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник учреждения, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

4. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращения граждан.

4.1. Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

в письменном виде по почте или факсу в учреждение;
электронной почтой в учреждение schoolbug-16@yandex.ru;
через сайт: <https://edu.tatar.ru/bugulma/bugulma/sch16/page2105444.htm>
лично в учреждение;
по телефону: +7(855)-945-00-26.

4.2. В обращении заявитель указывает либо наименование учреждения, (наименование структурного подразделения или комиссии учреждения) в которое направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.3. Обращение, поступившее в учреждение, подлежит обязательному приему.

5. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения

5.1. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

в письменном обращении, обращении по электронной почте, через сайт не указаны

фамилия гражданина, направившего обращение, и 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;

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;

в нем содержится нецензурная лексика, оскорбительные выражения;

текст письменного обращения не поддается прочтению;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.2. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

5.3. 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.

5.4. При получении учреждением письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, такое обращение вправе оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.5. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствии с компетенцией учреждения, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.6. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в иные органы для рассмотрения в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5.7. 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, руководитель учреждения 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 одно и то же учреждение. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.8. 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.

6. Права граждан и обязанности должностных лиц учреждения при рассмотрении обращений

6.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в учреждении, имеет право: представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению 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, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

6.2. Должностные (ответственные) лица учреждения обеспечивают:

объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

6.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам школы при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

6.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в общеобразовательном учреждении являются:

достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

четкость в изложении информации;

полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения.

7. Иные требования, в том числе учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме

7.1. Обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на официальном сайте учреждения.

7.2. Обращения, направленные в электронном виде через официальный сайт, регистрируются и рассматриваются в соответствии с настоящим Положением в течение 30 дней.

7.3. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

7.4. Перед отправкой электронного обращения необходимо проверить правильность заполнения анкеты. В случае внесения в анкету некорректных или недостоверных данных (в полях, являющихся обязательными для заполнения) ответ на обращение не дается.

7.5. Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

7.6. Уведомление о ходе рассмотрения обращения направляется по указанному адресу электронной почты (e-mail).

7.7. Получить дальнейшую информацию, касающуюся обработки обращения, можно по телефону +7(855)-945-00-26, указав свою фамилию, имя, отчество и адрес места жительства. Поля, отмеченные *, обязательны для заполнения

Тема

Фамилия (*)

Имя (*)
Отчество (*)
Email (*)
Телефон
Обращение (*)

8. Личный прием граждан в общеобразовательном учреждении

8.1. Организация личного приёма граждан. Личный прием граждан осуществляется директором учреждения или его заместителем (далее – руководство) в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным директором учреждения. График приема граждан руководством учреждения размещается на официальном сайте на информационном стенде учреждения.

8.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

8.3. 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 обучающихся нарушенных прав, свобод и законных интересов. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

8.4. Устные обращения гражданина регистрируются.

8.5. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Положением.

8.6. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию общеобразовательного учреждения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.7. Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся уполномоченными на то лицами непосредственно в базу данных по работе с обращениями граждан и в журнал, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

В обязательном порядке журнал личных обращений граждан должен включать следующие разделы:

дата обращения;
Ф.И.О. обратившегося;
Ф.И.О. учащегося
адрес фактического проживания;
краткое содержание обращения;
должность, Ф.И.О. исполнителя;
информация об исполнении (принятое решение).

8.9. В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонившего предупреждают о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» содержание беседы с ним будет отражено в журнале в соответствии с настоящим Положением и ему дадут устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию школы.

8.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения и при получении результата рассмотрения обращения. Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в учреждении не должен превышать 45 минут (время ожидания обусловлено временем занятия явочной деятельностью руководства учреждения). Информация о приеме граждан размещается на информационных стендах общеобразовательного учреждения, а также на официальном сайте.

9. Работа с письменными обращениями граждан в общеобразовательном учреждении

9.1. Приём письменных обращений граждан

9.2. Поступающие в школу письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

9.3. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

При приеме письменных обращений:

проверяется правильность адреса корреспонденции;

сортируются телеграммы;

вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

9.4. По выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:

к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;

на письма, при вскрытии которых не обнаружилось обращения;

в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

9.5. Акт составляется в двух экземплярах и подписывается уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан. При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

9.6. Регистрация письменных обращений граждан. Регистрация обращений граждан, поступивших в учреждение, производится уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан, в соответствующей базе данных в течение трех дней с даты их поступления.

9.7. На каждом письменном обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.

9.8. Уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, при регистрации проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяет поступившие обращения на повторность.

9.9. Повторными считаются обращения, поступившие в школу от одного и того же лица по одному и тому же вопросу: если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению.

9.10. Не считаются повторными:

обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;

обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

9.11. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения руководству учреждения.

9.12. Рассмотрение письменных обращений граждан. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений:

принятие к рассмотрению;

передача на рассмотрение заместителям руководителя школы;

направление в другие организации и учреждения;

приобщение к ранее поступившему обращению;

сообщение гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
сообщение гражданину о прекращении переписки;
списание «В дело».

9.13. Подготовка ответов на письменные обращения граждан. Проект ответа гражданину, подготовленный лицом, ответственным за исполнение поручения (указанного в поручении руководителя), согласовывается с руководством учреждения. Не допускается перенаправление обращения для его исполнения лицу, в отношении которого в обращении заявителем ставятся какие – либо вопросы.

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

9.15. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

9.16. Передача обращений граждан от одного сотрудника другому осуществляется только через уполномоченное лицо учреждения, ответственное за регистрацию обращений граждан.

9.17. В случае разногласий между сотрудниками о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается директором учреждения или его заместителями в соответствии с курируемыми направлениями деятельности.

9.18. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

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

9.20. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

9.21. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

9.22. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

9.23. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

9.24. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

9.25. Ответы на обращения граждан подписывают директор учреждения.

9.26. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

9.27. 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.

9.28. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующей базе данных учреждения.

9.29. Оформленные надлежащим образом ответы передаются уполномоченному лицу общеобразовательного учреждения, ответственному за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением.

9.30. Ответ на обращение, поступившее в учреждение в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

9.31. 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.

9.32. 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.

10. Организация контроля за исполнением Положения

10.1. Контроль за исполнением обращений граждан включает:
постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие обращений с контроля.

10.2. Организация контроля за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан в общеобразовательном учреждении.

10.3. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган.

10.4. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, оперативно представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истекает в ближайшие семь дней ответственному лицу за организацию работы с обращениями граждан в учреждение, директору учреждения.

10.5. Ответственное лицо за организацию работы с обращениями граждан в учреждении представляет информацию об обращениях, срок исполнения которых истек (не позднее следующего дня после указанного срока) непосредственно директору учреждения. Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на руководство учреждением.

10.6. Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:

истечение срока исполнения обращения;

поступление в учреждение обращений и заявлений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

10.7. Нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц школы ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации. Граждане, обратившиеся в установленном законодательством порядке в учреждение, имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью учреждения по работе с обращениями граждан.

Форма журнала обращений

| № п/п | Дата поступления обращения | Ф.И.О. гражданина, родителя (законного представителя) | Ф.И.О. учащегося | Адрес места жительства гражданина, родителя (законного представителя) | Краткое содержание обращения | Должность, Ф.И.О. исполнителя | Информация об исполнении (принятое решение) |
|----------|----------------------------------|---|---------------------|--|------------------------------------|-------------------------------------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

Форма карточки личного приема гражданина

КАРТОЧКА
личного приема гражданина

Сведения о заявителе:

(фамилия, имя, отчество гражданина)

(почтовый адрес/адрес места жительства гражданина)

Прием осуществлял:

(должность, фамилия, инициалы)

Краткое содержание устного обращения гражданина:

Результаты устного приема:

Дано устное разъяснение:

Принято письменное обращение для передачи на рассмотрение в

(должность лица, производившего личный прием) (подпись) (фамилия и инициалы)

Дата приема: «_____» _____ 20 ____ г.

Регистрационный номер:

