

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА П.ПЕРВОЦЕЛИННЫЙ»**
ул. Гагарина, д.8, п.Первоцелинный, Озинский р-н, Саратовская область, 413618
Тел.:8(84576) 4-36-38, e-mail: asudh@vandex.ru

Приказ

от 01.04.2025

№ - 23 ОД

На основании статьи 28 и части 4 статьи 29 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», с целью организации работы с обращениями в МОУ «СОШ п.Первоцелинный» ОМР СО

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить **Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц**
2. Зам.директору по УВР Курманаевой А.Ш.:
 1. регистрировать письменные обращения, поступившие от физических и юридических лиц, должностных лиц государственного органа или органа местного самоуправления, в течение одного рабочего дня с момента получения в порядке, определенном для входящей документации инструкцией по делопроизводству;
 2. передавать зарегистрированные обращения о предоставлении информации о деятельности МОУ «СОШ п.Первоцелинный» ОМР СО, полученные от организаций, учредителю МОУ «СОШ п.Первоцелинный» ОМР СО в течение одного рабочего дня с момента их регистрации;
 3. передавать зарегистрированные обращения от физических лиц, должностных лиц государственного органа или органа местного самоуправления директору школы в течение 3 часов с момента их регистрации.
 4. рассматривать поступившие обращения по существу;
 5. готовить ответ на обращение по существу вопроса в срок, установленный для соответствующего типа обращения;
 6. передать проект ответа на согласование директору не позднее, чем за 1 рабочий день до истечения срока направления ответа;
 7. оформлять согласованные директором или другим уполномоченным работником ответы на обращения и передавать их секретарю для отправки адресату в порядке, определенном для исходящей документации инструкцией по делопроизводству.
3. Всем работникам МОУ «СОШ п.Первоцелинный» ОМР СО оказывать содействие в подготовке ответов на письменные обращения, указанные в пункте 2 настоящего приказа, по поручению директора или другого уполномоченного работника в срок, указанный в поручении.
4. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Директор МОУ «СОШ п. Первоцелинный» ОМР СО:



Нарамонцова Е.Г.

С приказом ознакомлены _____

к приказу от _____
«Об организации работы по рассмотрению
обращений граждан и юридических лиц»

Положение

об организации работы по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц

Общие положения

1. Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц (далее – Положение) разработано в целях повышения качества исполнения и доступности результатов рассмотрения обращений граждан и юридических лиц, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при рассмотрении обращений граждан и юридических лиц, и определяет сроки и последовательность действий МОУ «СОШ п.Первоцелинный» ОМР СО (далее – Учреждение) по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц, а также порядок взаимодействия Учреждения с Управлением образования Озинского района и другими организациями и ведомствами при рассмотрении обращений граждан и юридических лиц.

2. Рассмотрение обращений граждан и юридических лиц осуществляется Учреждением в соответствии с:

1. Конституцией Российской Федерации;
2. Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
3. Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения
4. обращений граждан Российской Федерации»;
5. Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации,
6. информационных технологиях и о защите информации»;
7. Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
8. настоящим Положением.

3. В целях получения документов, информации, необходимых для рассмотрения обращений граждан и юридических лиц, технологического обеспечения проверки сведений Учреждение осуществляет взаимодействие с Управлением образования Озинского района, другими организациями, органами местного самоуправления Саратовской области.

4. Результатом рассмотрения обращений граждан и юридических лиц являются направление письменных и предоставление устных ответов в установленных законодательством Российской Федерации случаях.

5. Рассмотрению подлежат обращения всех граждан Российской Федерации и юридических лиц, а также иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

6. Сведения о месте нахождения Учреждения, графике его работы, телефонах и адресах электронной почты должностных лиц ,должностных лиц Учреждения, секретариата, телефонах и адресах электронной почты администрации размещаются на официальном сайте Учреждения, официальных страницах Учреждения в социальных сетях, на информационном стенде Учреждения. Дополнительно размещается информация о способах направления обращения:

1. личный прием;
2. Почта России;
3. электронная почта;
4. факс;
5. телефон;
6. ФГИС "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)";
7. АИС «Энский район».

7. Организация работы с письмами и устными 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.
8. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на директора Учреждения.
9. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется секретарем Учреждения.
10. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется директором Учреждения.
11. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется ответственными работниками Учреждения.

Прием и регистрация письменных обращений граждан и юридических лиц

12. Все поступающие в Учреждение обращения граждан и юридических лиц принимаются и регистрируются в день их поступления секретарем Учреждения в соответствии с должностными обязанностями.
13. Копии документов, поступающие с обращением (например, копий аттестатов, дипломов, трудовых книжек и др.), прикрепляются к тексту обращения. Полученные подлинники документов, ценные бумаги возвращаются гражданам. При снятии копии секретарь ставит на ней заверительную надпись.
14. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.
15. Поступившие письма граждан регистрируются секретарем учреждения в журнале учета (приложение 1).
Регистрационный (входящий) номер письма состоит из порядкового номера индекса дела по номенклатуре поступившего обращения в пределах календарного года.
Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо проставляется свой регистрационный номер.
Если письмо переслано, то в журнале (в графе «примечание») указывает, откуда оно поступило (от администрации, городской прокуратуры, отдела образования и т.д.)
Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя. В журнале учета присваивается очередной регистрационный номер.
16. После регистрации обращения направляются директору Учреждения для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и сроков исполнения.

Требования к обращению

17. Письменное обращение гражданина должно содержать наименование Учреждения, либо фамилию, имя, отчество должностного лица либо его должность, свои фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, по которому нужно направить ответ, уведомление о переадресации обращения, дату и личную подпись, а также суть обращения. В случае необходимости (чтобы подтвердить свои доводы) гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
18. В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин должен указать: свои фамилию, имя, отчество; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или АИС «Озинского район», по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. К обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме. Также он может их направить эти документы или их копии в письменной форме по почте.
19. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового, электронного либо адрес личного кабинета) по которому следует направить ответ.
20. Ответ на обращение граждан не дается в следующих ситуациях:

1. если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
2. если текст письменного обращения не поддается прочтению, об этом в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
3. если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, об этом в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;
4. если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, в этом случае гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом;
5. если 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;
6. если в обращении обжалуется судебное решение, оно в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
7. если письменное обращение содержит информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, оно направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации, при этом гражданин, направивший обращение, уведомляется о переадресации его обращения;
8. если письменное обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, оно направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, при этом гражданин, направивший обращение, уведомляется о переадресации обращения;
9. если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, гражданину сообщается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу;
10. если обращение содержит вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается;
11. 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.

21. Письменные обращения граждан и материалы к ним, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

Порядок рассмотрения письменных (электронных) обращений

23. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в учреждение.

24. После изучения обращения, проверки личных данных заявителя, обращение регистрируется секретарем учреждения, ответственным за работу с обращениями граждан в журнале обращений граждан (приложение 1).
25. Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений граждан осуществляется руководителем учреждения, который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения.
26. Срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях он может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения гражданин уведомляется официально.
27. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы и предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.
28. Исполнитель, назначенный руководителем, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки руководителю на утверждение.
29. Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.
30. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу обязаны в течение 15 дней предоставить 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.
31. Запрос составляется в трех экземплярах: один направляется по назначению, другой – заявителю обращения, третий остается в учреждении.
32. При получении проекта ответа на обращение, руководитель проверяет его на предмет правильности оформления, полноты информации, соответствия выводов действующему законодательству. При согласии с представленным проектом ответа, руководитель передает его для направления заявителю. Если не согласен, возвращает исполнителю на доработку с указанием сроков устранения недостатков.
33. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса в силу каких-либо причин дать нельзя, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.
34. Обращение должно быть рассмотрено с учетом всех нюансов, а факты и доводы, изложенные в нем, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, с разъяснением всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано – содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.
35. При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.
- Организация личного приема граждан. Порядок рассмотрения устных обращений.**
36. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции учреждения, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.
37. Прием граждан осуществляется руководителем учреждения. При необходимости руководитель может для решения вопроса пригласить своих заместителей, заведующих филиалами, преподавателей или других работников учреждения.

38. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд и официальный сайт учреждения.

39. При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность.

40. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение 2). В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

41. Устные обращения могут поступать при проведении приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны и установлены. На устные обращения, как правило, дается ответ в устной форме.

42. Информация об устных обращениях может быть включена в журнал обращений.

Обобщение и анализ письменных и устных обращений граждан

43. Директор учреждения или по его поручению другие должностные лица должны систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан и содержащиеся в них практические замечания.

Цель: своевременное выявление и устранение причины, порождающей нарушение прав заявителей, защита интересов граждан в соответствии с законодательством, а также совершенствование организационной и управленческой деятельности.

44. Обобщение обращений можно осуществлять по следующей примерной классификации: по адресу обращений (в том числе поступающих из вышестоящих организаций и др.): по типам и видам учреждений; сколько получено и рассмотрено коллективных, индивидуальных, анонимных обращений; по направлениям работы (по классификатору тем). Проводится количественный и качественный анализ всех поступивших обращений с характеристикой фактов, изложенных заявителями и указанием результатов: в частности, какие факты подтвердились полностью или частично. По результатам анализа представляется информация с конкретными рекомендациями по совершенствованию работы в данном вопросе. Материалы оформляются в виде обобщенных сведений, таблиц и аналитических справок.

45. Аналитическая информация по итогам работы с обращениями граждан подготавливается за календарный год или учебный (для ДШИ).

Формирование и хранение дел по письмам и устным обращениям граждан

46. Все поступившие письма и устные обращения граждан после их разрешения должны быть возвращены секретарю со всеми относящимися к ним материалами для централизованного учета и формирования дел. Формирование и хранение дел по обращениям граждан у исполнителя запрещается.

47. Письменные обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

48. В процессе формирования дел проверяется также правильность оформления документов (подписи, даты, индексы, адресаты). Недооформленные или неправильно оформленные документы возвращаются исполнителям на доработку.

49. Письма и материалы по устному рассмотрению обращений граждан хранятся пять лет, после чего уничтожаются.

50. По истечении установленного срока хранения документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан составляется акт об их уничтожении, который подписывается членами экспертной комиссии и утверждается директором учреждения.

Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан

51. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на руководителя учреждения.

52. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возлагается на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировка и т.п.) не снимает с руководителя учреждения ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан.

53. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан;

1. нарушение сроков или порядка их рассмотрения;
2. принятие заведомо необоснованного, незаконного решения;
3. преследование граждан за критику;
4. предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия),
5. а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Заключительные положения

54. Настоящее Положение разработано в соответствии с Уставом учреждения и вводится в действие после утверждения руководителем учреждения.

55. Изменения в настоящее Положение могут быть внесены при изменении законодательства в области рассмотрения обращений граждан.

Приложение 1

Форма журнала обращений

| № п\п (регистрационный №) | 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 |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

Приложение 2

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Сведения о заявителе:

—

(фамилия, имя, отчество гражданина)

_____ (почтовый адрес; адрес места жительства гражданина; контактный телефон)

Содержание устного обращения:

Результат рассмотрения устного обращения гражданина

1. Дано устное разъяснение
2. Принято письменное обращение для передачи на рассмотрение

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

Вх.№ от _____