

УТВЕРЖДЕНО

на заседании Совета школы
МОУ СШ № 48
протокол № 1
от «26» августа 2020 года

Директор МОУ СШ № 48
Т.В. Чернышева
«28» августа 2020 года

Введено в действие
приказом по школе № 158-П
«28» августа 2020 года

ПОРЯДОК ПРИЕМА И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

муниципального общеобразовательного учреждения
«Средняя школа № 48 Ворошиловского района Волгограда»

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок разработан в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Данный Порядок работы по приему и рассмотрению обращений граждан обеспечивает необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы, органы местного самоуправления в том числе в муниципальное образовательное учреждение «Средняя общеобразовательную Школу №с 48 Ворошиловского района Волгограда» (далее – Школа) с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, а также устанавливает порядок приема и рассмотрения обращений граждан.

1.3. Установленный Федеральным законом порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

1.5. Обращения поступают в виде предложений, заявлений и жалоб:

Предложение – обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательного учреждения и т.д.

Заявление - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

Жалоба - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями или решениями государственных органов, должностных лиц и т.д.

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

2. Организация делопроизводства по приему и рассмотрению обращений граждан

2.1 Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на директора Школы.

2.2. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется директором общеобразовательного учреждения.

2.3. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется заместителями директора Школы и другими сотрудниками, назначенными директором.

2.4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в образовательное учреждение или должностному лицу.

Й. 瘡 || 娘|| 娘 делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции директора школы передаются на исполнение специалисту.

2.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию директора Школы направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

2.7. Заместители директора или другие сотрудники Школы 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. Письменное обращение, поступившее в Школу, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

2.9. В исключительных случаях директор школы вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

2.10. Ответ на обращение подписывается директором школы либо уполномоченным на то лицом. На письме проставляется дата исполнения и исходящий номер.

3. Личный приём граждан

3.1. Личный прием граждан осуществляется директором Школы и его заместителями. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан, а также отражена на официальном сайте Школы.

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

3.3. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема граждан.

3.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим локальным актом.

3.5. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4. Контроль за исполнением письменных обращений граждан.

4.1. Порядок постановки писем на контроль определяется директором Школы.

4.2. Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются

ся в журнале учета делопроизводителем.

4.3. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

4.4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем Школу и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.5. Письма и материалы по обращению граждан хранятся пять лет.

5. Права гражданина при рассмотрении обращения

5.1. При рассмотрении обращения в Школу гражданин имеет право:

5.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы;

5.1.2. 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;

5.1.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

5.1.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством РФ;

5.1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;

5.2. Запрещается:

5.2.1. Преследование гражданина в связи с его обращением в Школу с критикой деятельности, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц;

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

5.2.3. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направленных в школу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

6. Права и обязанности должностных лиц

6.1. Школа **обязана:**

6.1.1. Обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение.

6.1.2. Запрашивать 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.

6.1.3. Давать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.1.4. Уведомлять гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

6.2. Должностные лица школы, **имеют право** не направлять ответ заявителю в случаях:

6.1.1. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

6.2.2. Если текст письменного обращения не поддается прочтению о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

6.2.3. Не рассматривать обращение в случаях, если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, так как данное обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

6.2.4. Возвращать гражданину обращение, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

6.2.5. Вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов, в случаях, когда в полученных обращениях содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

6.2.6. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения.

7. Контроль за рассмотрением обращений граждан и ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан

7.1. Школа осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

7.2. За нарушение порядка рассмотрения обращений граждан, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.