

**Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
«Средняя общеобразовательная школа № 5 (центр образования) г. Суворова
имени Героя Советского Союза Е.П. Тарасова»
(МБОУ «СОШ № 5 ЦО г. Суворова им. Е.П.Тарасова»)**

ПРИНЯТО
Советом Учреждения
Протокол № 5 от 31.08.2022

УТВЕРЖДАЮ

Директор МБОУ «СОШ № 5 ЦО г.
Суворова им. Е.П.Тарасова»
Е.В.Медведева

Приказ № 200 от 31.08.2022г.

**Порядок
рассмотрения обращений граждан
в МБОУ «СОШ № 5 ЦО г. Суворова им. Е.П.Тарасова»**

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего Порядка рассмотрения обращений граждан в муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 5 (центр образования) г. Суворова им. Е.П. Тарасова» (далее - Порядок) 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 Российской Федерации срок.

1.2. В соответствии с настоящим Порядком в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении «Средняя общеобразовательная школа № 5 (центр образования) г. Суворова им. Е.П. Тарасова» (далее – Учреждение) обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

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

1.4. Порядок разработан в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- законом РФ от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»;
- законом РФ от 27.04.1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
- Федеральным законом от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в РФ» п. 3 ч. 6 , ч. 7 ст. 28 «Компетенция, права, обязанности и ответственность образовательной организации»;
- Гражданским процессуальным кодексом РФ от 14.11.2002 г. № 138-ФЗ;
- постановлением администрации МО Суворовский район от 29.06.2011 № 711 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в образовательных учреждениях».

3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

3.1. Сведения о месте нахождения Учреждения, почтовом адресе для направления обращений, справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте Учреждения в сети Интернет: <https://shkola5tulskayasuvorov-r71.gosweb.gosuslugi.ru/>.

3.2. Почтовый адрес школы: 301430, Тульская обл., г. Суворов, ул. Пионерская, д.11., д.12. Телефоны для справок по обращениям граждан, личному приему, рабочим телефонам сотрудников школы: 8- (48763) 2-61-80. Адрес электронной почты для приема обращений граждан: sosh5.suvorov@tularegion.org. Номер телефакса для приема обращений граждан: (48763) 2-61-80;

3.3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: 301430, Тульская обл., г. Суворов, ул. Пионерская, д.11., д.12.

График работы:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 8.00 до 17.00;
обеденный перерыв - с 13.00 до 14.00.

3.4. На официальном сайте Учреждения, в средствах массовой информации, на информационных стендах Учреждения должна быть размещена следующая информация:

- место нахождения Учреждения;
- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официального сайта Учреждения;
- порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц школы в рамках рассмотрения и по результатам рассмотрения обращения;
- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

3.5. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично в Учреждение;
- по телефону;
- в письменном виде почтой в Учреждение;
- через электронную почту Учреждения.

4. Срок рассмотрения обращения

4.1. Срок регистрации письменных обращений в Учреждение с момента поступления – не более одного дня.

4.2. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Учреждения, всрок до пяти дней со дня их регистрации в Учреждении 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.

4.3. 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.

4.4. 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.

4.5. 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.

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

5.1. Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина направленное:

- в письменном виде по почте или факсу в Учреждение;
- электронной почтой в Учреждение;
- лично в Учреждение;
- по телефону.

5.2. В обращении заявитель указывает либо наименование учреждения, в которое направляется 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.

5.3. Обращение, поступившее в Учреждение, подлежит обязательному приему.

6. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения

6.1. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении или обращении по электронной почте 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.

6.2. 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.

7. Права граждан и обязанности должностных лиц школы при рассмотрении обращений

7.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в Учреждение при желании, 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.

7.2. Должностные 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.

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

7.4. 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.

8. Личный прием граждан в Учреждении

8.1. Организация личного приёма граждан

8.1.1. Личный прием граждан осуществляется директором Учреждения и его заместителем (далее руководство) в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным директором Учреждения.

8.1.2. График приема граждан руководством Учреждения размещается на официальном сайте Учреждения на информационном стенде.

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

8.1.4. 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.

8.1.5. Устные обращения гражданина регистрируются.

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

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

8.1.8. 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.

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

- дата обращения;
- Ф.И.О. обратившегося;
- адрес фактического проживания;
- тематика обращения;
- Ф.И.О. и должность уполномоченного за рассмотрение;
- результат рассмотрения.

8.1.10. В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается 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 Порядком и ему дадут устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию Учреждения.

8.2. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения и при получении результата рассмотрения обращения.

Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в Учреждение не должен превышать 20 минут.

8.3. Требования к месту ожидания и приема заявителей

8.3.1. Организация приема граждан осуществляется в специально отведенном месте, учитывающим необходимость обеспечения комфортными условиями заявителей и должностных лиц, в том числе обеспечения возможности реализации прав инвалидов.

8.3.2. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится личный прием, не должен создавать затруднений для лиц с ограниченными физическими возможностями.

8.3.3. Место получения информации о рассмотрении обращений оборудуется информационными стендами.

8.3.4. Информация о приеме граждан размещается на информационных стендах Учреждения, а также на официальном сайте.

9. Работа с письменными обращениями граждан в Учреждении

9.1. Прием письменных обращений граждан

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

9.1.2. 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.

9.1.3. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адреса корреспонденции;
- сортируются телеграммы;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- по выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма, к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п. и на письма, при вскрытии которых не обнаружилось обращения;
- в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

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.

9.2. Регистрация письменных обращений граждан

9.2.1. Регистрация обращений граждан, поступивших в Учреждение, производится уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан, в соответствующей базе данных в течение одного дня с даты их поступления.

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

9.2.3. 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.

9.2.4. 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.

Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

9.2.5. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения директору Учреждения.

9.3. Рассмотрение письменных обращений граждан

9.3.1. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;
- передаче на рассмотрение заместителям директора Учреждения;
- направлении в другие организации и учреждения;

- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки;
- списании «В дело».

9.4. Подготовка ответов на письменные обращения граждан

9.4.1. Проект ответа гражданину, подготовленный лицом, ответственным за исполнение поручения (указанного в поручении руководителя), согласовывается с заместителем директора Учреждения.

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

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

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

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

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

9.4.7. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

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

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

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

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

9.4.12. Ответы на обращения граждан подписывает директор Учреждения.

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

9.4.14. 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.

9.4.15. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующей базе данных Учреждения.

9.4.16. Оформленные надлежащим образом ответы передаются уполномоченному лицу Учреждения, ответственному за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением.

9.4.17. 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.

10. Результаты рассмотрения обращений граждан

10.1. 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

всоответствующую 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.

10.2. 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.

11. Анализ обращений, поступивших в школу

11.1. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченное должностное лицо Учреждения осуществляет учет и анализ обращений граждан, поступивших в Учреждение.

11.2. Заместители директора Учреждения обеспечивают учет и анализ вопросов по курируемым направлениям, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан в пределах их полномочий;
- количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

Заместители директора Учреждения организуют учет и анализ вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков.

11.3. Ответственное лицо за организацию работы с обращениями граждан в Учреждении обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и подготавливает статистический отчет и соответствующую аналитическую записку.

13. Организация контроля за исполнением Порядка

13.1. Контроль исполнения Порядка рассмотрения 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.

13.2. Организация контроля за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан в Учреждении.

13.3. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и контролирующим органом.

13.4. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

13.5. 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, директору.

13.6. Ответственное лицо за организацию работы с обращениями граждан представляет информацию об обращениях, срок исполнения которых истек (не позднее следующего дня после указанного срока) непосредственно директору.

13.7. Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством

Российской Федерации возлагается на заместителей директора школы по направлениям.

13.8. 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 рассмотрении обращений граждан.

13.9. 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 Учреждения ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

13.10. Граждане, их объединения и организации, обратившиеся в установленном законодательством порядке в Учреждение, имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля деятельности Учреждения по работе с обращениями граждан.

Пронумеровано, прошнуровано и скреплено
печатью

8/8000000 (листов)

Директор МБОУ «СОШ №5 ЦО г. Суворова
им. Е.П. Тарасова»

Медведева
Е.В. Медведева

