



МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

«СРЕДНЯЯ ШКОЛА № 147»

города Красноярск

660127, г. Красноярск, ул. Мате Залки, 4а
school147krsk@mail.ru

тел. (391) 220-48-62, E-mail:

ОГРН 1022402478779

ИНН/КПП 2465040835/246501001

ОКВЭД 80.21.2

РАССМОТРЕНО

на заседании педагогического совета

Протокол № 11 от «28» августа 2020г.

УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора МБОУ СШ № 147

 К.В. Алексеева

Приказ № 01-28-186 от «28» августа 2020г.



**Порядок рассмотрения обращений и приёма граждан
муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения
«Средняя школа № 147»**

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений и приёма граждан муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Средняя школа № 147» (далее – Порядок и МБОУ соответственно) разработан в соответствии со ст.45 п.1. ч.1 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом МБОУ.

1.2. Предметом регулирования настоящего Порядка 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.

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

1.4. Порядок определяет учет, регистрацию, рассмотрение и разрешение обращений

граждан, контроля над их исполнением в МБОУ.

1.5. В порядке используются следующие основные термины:

1.5.1. обращение гражданина (далее – обращение) – направленные в МБОУ или конкретному должностному лицу письменные предложения, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

1.5.2. предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности МБОУ;

1.5.3. заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав на получение образования, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе МБОУ и должностных лиц, либо критика деятельности МБОУ и должностных лиц МБОУ;

1.5.4. жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.6. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в МБОУ и должностным лицам МБОУ.

1.7. Регулирующее действие Порядка распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме директора МБОУ, заместителей директора, руководителей структурных подразделений, по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте, через почтовый ящик, расположенный в МБОУ и иным информационным системам общего пользования.

1.8. Сведения о местонахождении МБОУ, полный почтовый адрес МБОУ, контактные телефоны, телефоны для справок, требования к письменному обращению граждан, в том числе в электронной форме, размещаются:

1) на официальном сайте МБОУ (<http://school147.krsnet.ru>);

2) на информационном стенде в Приемной МБОУ.

1.9. Информация о местонахождении Приёмной МБОУ, кабинетов специалистов, осуществляющих личный прием граждан, об установленных для личного приёма граждан днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок сообщается по телефонам для справок и размещается:

1) на официальном сайте МБОУ (<http://school147.krsnet.ru>);

2) на информационном стенде в Приёмной МБОУ.

1.10. При ответах на телефонные звонки специалисты МБОУ, подробно и в вежливой (корректной) форме предоставляют справочную информацию по порядку рассмотрения обращений граждан.

Ответ должен начинаться с информации о наименовании организации, в которую позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности специалиста МБОУ, принявшего телефонный звонок.

Если специалист МБОУ, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.11. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если законодательством Российской Федерации или резолюцией руководителя не установлен более короткий срок исполнения указанной функции.

1.12. Обращения граждан, содержащие вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, рассматриваются безотлагательно.

1.13. Личный приём граждан в Приёмной МБОУ ведётся директором МБОУ, заместителями директора, руководителями структурных подразделений в рабочих кабинетах.

1.14. Специалисты МБОУ в ходе личного приёма оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

1.15. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

1.16. Результатом исполнения функции по рассмотрению письменного обращения гражданина является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

1.17. Результатом исполнения по рассмотрению устного обращения гражданина в ходе личного приёма является разрешение по существу поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

1.18. Содержание устного обращения заносится в протокол личного приема гражданина.

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 личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

1.19. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию руководителя, заместителей директора, руководителей структурных подразделений, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

1.20. Обращение не рассматривается по существу, если:

- 1) в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу;
- 2) по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- 4) в обращении не указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа;
- 5) текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 6) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

В ходе личного приёма гражданину отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

1.21. Об отказе в рассмотрении письменного обращения по существу письменно или в форме электронного документа сообщается обратившемуся гражданину. В случае если текст письменного 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.

1.22. Специалисты МБОУ несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

1.23. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя,

могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. 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 вопросов.

2. ПРАВА ГРАЖДАНИНА ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ

2.1. При рассмотрении обращения МБОУ гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- 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, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. ПОРЯДОК УЧЕТА, РЕГИСТРАЦИИ И ПЕРЕДАЧИ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН НА РАССМОТРЕНИЕ

3.1. Все поступающие в МБОУ письменные обращения граждан независимо от способа их доставки, передачи или создания, подлежат учету работником, ответственным за ведение делопроизводства в МБОУ.

3.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в МБОУ.

3.3. Для регистрации обращений граждан используется Журнал регистрации входящей корреспонденции учета регистрации письменных обращений граждан (далее - Журнал).

3.4. В Журнал вносятся следующие основные реквизиты обращений граждан:

- фамилия, имя, отчество заявителя, его адрес, телефон;
- дата регистрации обращения, регистрационный номер;
- аннотация (краткое содержание обращения, ключевые слова);
- резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата);
- отметка об исполнении обращения;

3.5. Зарегистрированные обращения граждан передаются директору МБОУ. Поступившие директору МБОУ зарегистрированные обращения граждан передаются на рассмотрение в день их поступления. После рассмотрения обращений граждан директором МБОУ они возвращаются работнику, ответственному за ведение делопроизводства, для внесения в Журнал резолюций и передачи на исполнение непосредственному исполнителю МБОУ.

4. СРОКИ ИСПОЛНЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ПОРЯДОК ИХ РАССМОТРЕНИЯ

4.1. Сроки исполнения обращений граждан исчисляются со дня их поступления и

регистрации в МБОУ, за исключением обращений, поступивших из вышестоящих органов государственной власти с указанным в сопроводительном письме сроком исполнения.

4.2. Установлены следующие сроки исполнения обращений граждан:

- обращения граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки - до 30 дней;
- обращения граждан, по которым необходимо получение дополнительных материалов, направление запросов, проведение проверок для разрешения вопроса по существу - до 30 дней с возможным продлением срока исполнения и обязательным промежуточным ответом автору обращения.

4.3. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возложена на непосредственного исполнителя МБОУ.

4.4. При регистрации письменное обращение рассматривается с целью определения выполнения заявителем следующих требований: письменное обращение должно содержать в обязательном порядке наименование органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица (либо должность соответствующего лица), а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

4.5. При регистрации необходимо установить:

- тип обращения, который впоследствии должен быть указан при распределении обращений для ответа: предложение, заявление, жалоба;
- основную и сопутствующую тематику обращения, которая необходима при распределении обращений на исполнение и подготовки проекта резолюции.

4.6. Обращения граждан, поступившие по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком в случае, если они содержат фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, почтовый адрес, суть предложения, заявления или жалобы.

4.7. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, такое обращение списывается в дело работником, ответственным за ведение делопроизводства в МБОУ. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит передаче на рассмотрение директору МБОУ и направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.8. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение исполнителям МБОУ или на рассмотрение в другие органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления в соответствии с их компетенцией. Ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.9. При рассмотрении по существу по каждому обращению гражданина, поступившему в соответствии с резолюцией руководства на исполнение, принимается одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению и подготовке ответа;
- о принятии обращения к рассмотрению и подготовке письма-запроса для получения дополнительной информации;
- о принятии обращения к рассмотрению и направлении копии обращения по принадлежности в органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления, к компетенции которых относится ряд вопросов, содержащихся в обращении;

– о направлении информации в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией;

– о направлении по принадлежности в органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления, если затронутые вопросы не относятся к компетенции МБОУ.

Указанные решения должны быть приняты не позднее семи дней с момента регистрации обращения в МБОУ, при этом решения о направлении информации в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы либо переадресации обращения принимаются незамедлительно после поступления.

4.10. 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, то директор МБОУ вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступавшие обращения гражданина направлялись в МБОУ. О данном решении МБОУ уведомляет гражданина, направившего обращение.

4.11. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель МБОУ готовит и направляет необходимые запросы. Для соблюдения установленных сроков исполнения в запросах указывается срок представления ответа в МБОУ.

4.12. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБОУ, направляется в течение семи дней со дня 7 регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Если в обращении наряду с вопросами, относящимися к компетенции МБОУ, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других органах государственной власти, иных государственных органах или органах местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, то в течение семи дней со дня регистрации обращения в МБОУ, исполнитель направляет копии обращений по принадлежности с извещением авторов обращений. Рассмотрение таких обращений в части вопросов, относящихся к компетенции МБОУ, осуществляется в порядке, установленном настоящим Порядком.

4.13. Если в обращениях граждан, наряду с вопросами, относящимися к компетенции МБОУ, содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, копии таких обращений подлежат направлению в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

4.14. Если в письменном обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц МБОУ, а также членам их семей, то такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и гражданину, направившему обращение, исполнителем сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

4.15. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия. Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.16. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации, с разъяснением всех затронутых в них 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.

4.17. При невозможности рассмотреть обращение в установленный срок ответственный

исполнитель должен обратиться к директору МБОУ с письменной мотивированной просьбой о его продлении, но не более чем на 30 дней.

4.18. Все сведения о ходе исполнения обращения (напоминание исполнителю, разрешение на продление срока, доклад директору МБОУ, запрос и т.п.) вносятся в Журнал.

5. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

5.1. Личный прием граждан в МБОУ проводится директором МБОУ, заместителями директора, руководителями структурных подразделений.

5.2. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан (официальный сайт МБОУ <http://school147.krsnet.ru>, на информационном стенде и приемной МБОУ).

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

5.4. Содержание устного обращения заносится в протокол личного приема гражданина.

5.5. 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 личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

5.7. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБОУ или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

6. КОНТРОЛЬ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

6.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан устанавливается в целях обеспечения рассмотрения их в сроки, предусмотренные в разделе 4 настоящего Порядка, и надлежащего разрешения содержащихся в них вопросов. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан возлагается на работника, ответственного за ведение делопроизводства в МБОУ. Контроль за работой с обращениями граждан, качество и результативность исполнения поручений по рассмотрению обращений возлагается на заместителей директора МБОУ, руководителей структурных подразделений.

6.2. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие рассмотрения.

6.3. Контроль за рассмотрением поступившего обращения гражданина начинается с момента его регистрации в МБОУ и заканчивается при регистрации и отправлении окончательного ответа его автору.

6.4. Работник, ответственный за ведение делопроизводства в МБОУ, следит за сроком исполнения обращений граждан. По фактам неисполнения сроков указанных поручений он незамедлительно информирует директора МБОУ.

6.5. Обращения граждан снимаются с контроля после рассмотрения их по существу, когда по ним приняты все необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству Российской Федерации. Обращения граждан, на которые даны промежуточные ответы, не снимаются с контроля до направления по результатам их рассмотрения окончательного ответа заявителю.

6б. Датой снятия обращения с контроля является дата регистрации и отправки окончательного ответа заявителю.

7. ОФОРМЛЕНИЕ, ОТПРАВКА ОТВЕТОВ И ФОРМИРОВАНИЕ ДЕЛ ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН

7.1. Ответы на обращения граждан дают директор МБОУ, его заместители в пределах своей компетенции.

7.2. Ответ может быть дан в письменной или устной форме. В случае устного ответа информация о таком ответе представляется исполнителем в письменной форме работнику, ответственному за ведение делопроизводства для внесения соответствующей записи в Журнал.

7.3. Ответы на письменные обращения, поступившие в МБОУ, в том числе по информационным системам общего пользования, направляются по почтовому адресу, указанному заявителем в обращении. Отправка ответов на обращения граждан по электронной почте или по факсу допускается при последующей их отправке по почтовому адресу, указанному заявителем в обращении.

7.4. Обращения граждан должны быть возвращены исполнителями после их рассмотрения работнику, ответственному за ведение делопроизводства, со всеми относящимися к ним материалами для централизованного формирования дел в МБОУ. Работник, ответственный за ведение делопроизводства, проверяет правильность оформления ответов (наличие подписи, даты, номера, адреса, виз на копии и др.) и вносит необходимые записи в Журнал.

7.5. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением (разрешением), формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел в порядке, установленном в МБОУ.

7.6. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел МБОУ, хранятся у работника, ответственного за ведение делопроизводства.

7.7. По истечении установленных сроков хранения дела подлежат уничтожению в соответствии с установленным порядком.

7.8. Ответственность за сохранность и комплектность документов по обращениям граждан возлагается на работника, ответственного за ведение делопроизводства в МБОУ.