|  |  |
| --- | --- |
| Рассмотрено на заседаниипедагогического советаколлектива пр. № 1 от 15.08.2022г. | УТВЕРЖДАЮ Директор МБОУ «Школа №7»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.А. Лисовская Приказ № 358 от 31.08.2022г. |
| Согласовано: Председатель Совета школы**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**И.А. Резван | Рассмотрено на общем собрании трудового коллектива протокол № 3 от 29.08.2022г. |

**Положение**

**о порядке рассмотрения обращения граждан**

**Муниципальным бюджетным общеобразовательным учреждением города Ростова-на-Дону**

**«Школа №7 имени Береста Алексея Прокопьевича»**

1. **Общие положения**
	1. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- Федеральным законом Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и обеспечивает регламентацию работы с обращениями граждан в Муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении города Ростова-на-Дону «Школа№7 имени Береста Алексея Прокопьевича» (далее – Образовательное учреждение);

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-03 «Об образовании в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- Федеральным законом РФ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

* 1. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией Российской Федерации права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.
	2. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.
	3. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные должностному лицу Образовательного учреждения в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Образовательное учреждение.

**Предложение** - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности Образовательного учреждения.

**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 должностных лиц.

 **Устное обращение** – обращение гражданина, изложенное в устной форме, в том числе во время личного приема граждан должностными лицами Образовательного учреждения.

**Электронное обращение** – обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи или направленное через электронную приемную на официальном сайте Образовательного учреждения.

**Личный прием граждан** – прием граждан должностными лицами (директором, заместителями директора, специалистами) Образовательного учреждения, согласно утвержденному графику.

**Коллективное обращение** – обращение двух или более граждан по общему для них вопросу.

**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.

* 1. При рассмотрении обращения должностным лицом Образовательного учреждения гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы 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, указанных в разделе 4 настоящего Положения, 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 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 Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

 1.6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

 1.7. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, персональных данных, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или другому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.8. Обращение, поступившее в Образовательное учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

**2.Требования к письменному обращению**

 2.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Образовательного учреждения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

 2.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

 2.3. Обращение, поступившее в Образовательное учреждение в форме электронного документа, через электронную приемную на официальном сайте Образовательного учреждения подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. 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. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

**3.Организация работы с обращениями**

 3.1. Ответственность за организацию работы с обращениями и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на директора Образовательного учреждения.

3.2. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется заместителями директора школы, специалистами, классными руководителями, которые, при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

 3.3. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в школу секретарем, ответственным за ведение делопроизводства в Журнале учета письменных обращений (Приложение 1). В журнале учета письменных обращений указываются:

 - фамилия инициалы гражданина (граждан), подающих обращение, в именительном падеже;

 - адрес гражданина (граждан), подающих обращение;

 - дата поступления обращения;

 - краткое содержание обращения;

 - дата ответа;

 - результаты рассмотрения;

 - исполнитель.

 Поступившие документы в виде подлинников или копий подлинников прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения делается соответствующая отметка в журнале регистрации).

 3.4. Директор Образовательного учреждения или должностное лицо, которому обращение направлено на рассмотрение:

 - обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;

 - принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

 - дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 4 настоящего Положения;

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

 3.5. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции директора школы передаются на исполнение специалисту.

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

 3.7. Заместители директора и другие специалисты Образовательного учреждения 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.

 3.8. Письменное обращение, поступившее в Образовательное учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

3.9. В исключительных случаях директор Образовательного учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина. 3.10. 0твет на обращение подписывается директором Образовательного учреждения. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется специалистом по делопроизводству после того, как письмо подписано.

 3.10.1.Ответ на обращение, поступившее в Образовательное учреждение, или должностному лицу в форме электронного документа

 - направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в обращении;

 - публикуется в электронной приемной на официальном сайте Образовательного учреждения

 3.10.2. Ответ на обращение, поступившее в Образовательное учреждение, или должностному лицу в письменной форме

 - направляется по почтовому адресу, указанному в обращении;

 - передается лично, с подписью заявителя о вручении на копии ответа.

**4. Личный приём граждан.**

 4.1. Личный прием граждан осуществляется директором Образовательного учреждения и его заместителями. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через официальный сайт Образовательного учреждения и (или) информационный стенд.

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

 4.3. Содержание устного обращения заносится в Журнал личного приема и устных обращений граждан. Ход рассмотрения фиксируется в Журнале личного приема и устных обращений граждан. (Приложение 2).

 4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в Журнале письменных обращений граждан. Ход рассмотрения обращения заносится в Журнал письменных обращений граждан.

4.5. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными или носят консультативно-информационный характер и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно, в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

**5. Порядок рассмотрения отдельных обращений.**

 5.1. 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. 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.

 5.2. Образовательное учреждение или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.3. 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.

 5.4. 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, директор Образовательного учреждения, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

 5.5. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих 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.

 5.6. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Образовательное учреждение или соответствующему должностному лицу.

**6. Контроль за исполнением письменных обращений граждан.**

 6.1. Контроль за исполнением решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется директором Образовательного учреждения.

 6.2. Письма, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль».

 6.3. Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются. 6.4. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

 6.5. Срок хранения обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном Федеральной архивной службой России.

6.6.Срок действия положения не ограничен. При изменении законодательства, в Положение вносятся изменения в установленном порядке.

Приложение 1

**Журнал регистрации письменных обращений граждан**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата приема | Ф.И.О. заявителя | Адрес места жительства | Содержание обращения | Должностное лицо, осуществляющее прием | Результат рассмотрения обращения (краткое содержание ответа) | Дата регистрации ответа |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение 2

**Журнал личного приема граждан в МБОУ «Школа №7»**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата поступления обращения | Ф.И.О. заявителя | Принял (Должностное лицо) | Результаты рассмотрения, дата ответа. | Подпись исполнителя |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |