

ПРИНЯТО

решением педагогического
совета
от 25.05.2024

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора
МБОУ «СОШ № 7»
от 21.08.2024
№ 433 (приложение 106)

РАССМОТРЕНО

На заседании Управляющего
совета
от 27.05.2024

С учетом мнения Совета
родителей
от 06.05.2024

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке организации работы с обращениями граждан
в муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
«Средняя общеобразовательная школа № 7»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение о порядке организации работы с обращениями граждан в муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 7» (далее - Положение) устанавливает процедуру работы по организации личного приёма граждан и рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращение), поступивших в муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 7» (далее - МБОУ «СОШ № 7»).

1.2. Работа с обращениями граждан строится в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации. Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений, регулируются Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Право граждан на обращение

2.1. В соответствии с законодательством граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц в МБОУ «СОШ № 7».

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3 Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3.Права гражданина при рассмотрении обращения

3.1.При рассмотрении обращения в МБОУ «СОШ № 7» гражданин имеет право:

1)представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с

просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

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.

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

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 Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4.Требования к письменному обращению

4.1.Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа, в который направляет письменное обращение, 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, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

5.Обращение, поступившее в МБОУ «СОШ № 7» в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и 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 виде 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.

5.Направление и регистрация письменного обращения. Сроки письменного обращения

5.1.Гражданин вправе обратиться с обращением на решение или действие (бездействие) работника МБОУ «СОШ № 7» к директору МБОУ «СОШ № 7» лично (устно) или направить письменное предложение, заявление или жалобу, в том числе в электронной форме.

5.2.Обращение подается в письменной форме либо при личном приёме на имя директора МБОУ «СОШ № 7» по адресу: 628305, Российская Федерация, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра (Тюменская область), город Нефтеюганск, 11 микрорайон, здание № 61, директор МБОУ «СОШ № 7», тел. 8 (3463) 276393, (3463) 276393, E-mail: sosh7_ugansk@mail.ru.

5.3.Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трёх дней с момента поступления в МБОУ «СОШ № 7». При обращении граждан в письменной форме срок рассмотрения письменного обращения не должен превышать 30 дней со дня регистрации такого обращения.

5.4.В исключительных случаях, а также в случае направления запроса должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов директор МБОУ «СОШ № 7», иное уполномоченное на

то должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина.

5.5.Гражданин может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц МБОУ «СОШ № 7», некорректном поведении или нарушении служебной этики:

1) по номерам телефонов, находящихся на информационных стендах МБОУ

«СОШ № 7»;

2) на Интернет-сайт и по электронной почте органов и организаций, предоставляющих муниципальную услугу.

5.5.Сообщение гражданина должно содержать следующую информацию:

1) фамилию, имя, отчество гражданина, которым подается сообщение, его место жительства или пребывания;

2) наименование органа, должность, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы гражданина;

3) суть нарушения прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);

4) сведения о способе информирования гражданина о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

5.5.Порядок продления и рассмотрения обращений в зависимости от их характера устанавливается законодательством Российской Федерации.

6. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

6.1.Обращение, поступившее в МБОУ «СОШ № 7», подлежит обязательному рассмотрению.

6.2.В случае необходимости работники МБОУ «СОШ № 7», участвующие в рассмотрении обращения, может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

6.3.Поступившее обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

7.Рассмотрение обращения

7.1. МБОУ «СОШ № 7», обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение.

7.2.По результатам рассмотрения обращения на действия (бездействия), осуществляемые (принятые) работники МБОУ «СОШ № 7», директор МБОУ «СОШ № 7»:

- 1) признает правомерными действия (бездействия);
- 2) признает действия (бездействия) неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты в целях устранения допущенных нарушений
- 3) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.3.Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения письменного обращения, подписывается директором МБОУ «СОШ № 7», либо уполномоченным на то лицом и направляется гражданину.

7.4,Ответ на обращение, поступившее в МБОУ «СОШ № 7» по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

7.5. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Информация о персональных данных граждан, направивших обращение в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»

8.Порядок рассмотрения отдельных обращений

8.1.Ответ на обращение гражданина не дается в случаях:

- когда обращение содержит вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы;
- если в обращении не указана фамилия гражданина;

- если в обращении не указаны почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;
- если в обращении обжалуется судебное решение;
- если обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы;
- если текст обращения не поддается прочтению;
- если ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

9. Личный прием граждан

9.1. Личный прием граждан в МБОУ «СОШ № 7» проводится директором МБОУ «СОШ № 7». Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан и размещается на информационных стендах МБОУ «СОШ № 7», на официальном сайте школы в сети Интернет.

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

9.3. Содержание устного обращения заносится в карточку 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.

9.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

9.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБОУ «СОШ № 7», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

10. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

10.1. Должностные лица МБОУ «СОШ № 7» осуществляют 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.