

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«ДРОФИНСКАЯ СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА»  
НИЖНЕГОРСКОГО РАЙОНА РЕСПУБЛИКИ КРЫМ**

РАССМОТРЕНО  
на педагогическом совете школы  
протокол №13  
от 30.08.2023



**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном  
бюджетном общеобразовательном учреждении «Дрофинская  
средняя общеобразовательная школа» Нижнегорского района  
Республики Крым**

с. Дрофино

2023 г.

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение определяет порядок учета, регистрации и рассмотрения обращений граждан в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении «Дрофинская средняя общеобразовательная школа» Нижнегорского района Республики Крым (далее - школа, МБОУ «Дрофинская СОШ»), а также контроль за их исполнением.

1.2. Регулирующее действие Положения распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме, на личном приеме, по почте, телефону, электронной почте, через официальный сайт школы и иными информационными системами общего пользования.

1.3. Рассмотрение обращений граждан регулируют **следующие нормативные акты:**

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

1.4. Основные термины, используемые в Положении:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в МБОУ Дрофинская СОШ или конкретному должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности МБОУ Дрофинская СОШ»;

3) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе МБОУ Дрофинская СОШ» и должностных лиц;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в МБОУ Дрофинская СОШ».

**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.

1.5. Сведения о нахождении МБОУ Дрофинская СОШ», почтовом и электронном адресах для направления обращений, о телефонных номерах, информация о личном приеме граждан директором школы, его заместителями размещаются на информационном стенде первого этажа школы, официальном сайте школы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.6. Обращения граждан могут быть направлены:

- почтой России по адресу: 296153, Республика Крым, Нижнегорский район, село Дрофино, ул. Парковая, д.7;
- электронной почтой по адресу: **drofino.os@nijno.rk.gov.ru**
- по телефону: +79788633992;
- через официальный сайт школы: **<http://drofinoedu.my1.ru>**;
- при личном приеме.

1.7. Все обращения граждан, поступающие в МБОУ Дрофинская СОШ», подлежат обязательному рассмотрению. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию школы, недопустим.

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

1.9. При рассмотрении обращения в МБОУ Дрофинская СОШ» гражданин имеет право:

1.9.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

1.9.2. 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 и иную охраняемую федеральным законом тайну.

1.9.3. 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.

1.9.4. 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.

1.9.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.10. Должностные лица МБОУ Дрофинская СОШ»:

1.10.1. Обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращение.

1.10.2. Запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращений документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц в пределах своей компетенции.

1.10.3. Принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

1.10.4. Дают письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

1.12. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- четкость в изложении информации;

- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

1.13 Требования, учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме:

- обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на сайте МБОУ Дрофинская СОШ»;
- обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в МБОУ Дрофинская СОШ».

## **2. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН ДОЛЖНОСТНЫМИ ЛИЦАМИ МБОУ ДРОФИНСКАЯ СОШ»**

2.1. Должностными лицами, уполномоченными на ведение личного приема граждан, являются: директор образовательного учреждения, заместитель директора по учебно-воспитательной работе, заместитель директора по воспитательной работе, заведующий хозяйством.

2.2. Уполномоченные должностные лица осуществляют личный прием граждан по вопросам своей компетенции. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации МБОУ Дрофинская СОШ» или соответствующего должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.3. Уполномоченные должностные лица ведут прием граждан в соответствии с графиком приема, который утверждается директором школы.

2.4. График личного приема граждан должностными лицами размещается в месте, доступном для ознакомления гражданами, а также публикуется на официальном сайте МБОУ Дрофинская СОШ».

2.5. При осуществлении приема граждан ведется журнал регистрации обращений граждан, поступивших при проведении личного приема.

2.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал 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 журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.7. Обращение, поступившее на личном приеме, рассматривается должностным лицом в соответствии с его компетенцией в течение 30 дней со дня регистрации в порядке, установленном законодательством. Ответ на обращение должен быть мотивированным, законным и обоснованным, содержать достоверную информацию по существу поставленных в обращении вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.8.. В целях эффективной организации работы по личному приему, а также оперативного рассмотрения поставленных в обращении вопросов может производиться предварительная запись

граждан в порядке очереди на соответствующий день личного приема. Предварительная запись граждан на прием к директору или заместителям директора осуществляется секретарем школы.

2.9. По решению уполномоченного должностного лица, личный прием отдельного гражданина может проводиться вне установленного графика личного приема, когда это обусловлено чрезвычайными событиями и (или) вопросы, поставленные в обращении, требуют немедленного решения. Личный прием граждан может осуществляться посредством телефонной связи, а также путем передачи информации через сеть Интернет в случаях, когда гражданин вследствие уважительных причин (болезнь, инвалидность и т.п.) не имеет возможности прибыть в место проведения личного приема. Материалы личного приема граждан в течение пяти лет хранятся в образовательном учреждении, затем уничтожаются в установленном порядке.

### **3. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ И ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ**

3.1. Поступающие в МБОУ «Дрофинская СОШ» письменные обращения принимаются делопроизводителем, подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

3.2. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов;
- поступившие с письмом документы подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт;
- ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

3.3. Письменные обращения и обращения граждан в электронном виде, поступившие в МБОУ «Дрофинская СОШ», регистрируются делопроизводителем в течение трех дней с момента их поступления.

3.4. Письменные обращения и обращения граждан, поступившие в МБОУ «Дрофинская СОШ» в электронном виде, регистрируются в Журнале регистрации обращений, заявлений, жалоб граждан. Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ.

3.5. На каждом обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.

3.6. Анонимные обращения (обращение лица (группы лиц) без указания фамилии, имени, отчества, адреса, даты, личной подписи) не подлежат регистрации и соответственно рассмотрению. Анонимные обращения, содержащие сведения о готовящемся или совершенном преступлении, незамедлительно направляются для проверки в правоохранительные органы.

3.7. Прошедшие регистрацию обращения граждан в тот же день направляются для рассмотрения директору МБОУ «Дрофинская СОШ».

3.8. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции школы, в течение 7 (семи) дней со дня их регистрации пересылаются секретарем в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

3.9. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

3.9.1. В письменном обращении, обращении по электронной почте не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ.

3.9.2. В 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.

3.9.3. Текст письменного обращения не поддается прочтению.

3.9.4. Полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

3.9.5. Обращение того же лица (группы) лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения.

3.9.6. По вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение.

3.9.7. Обращение направлено лицом, которое признано недееспособным решением суда, вступившим в законную силу.

3.9.8. Обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц).

3.9.9. Обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровья и имуществу должностного лица, а также членам его семьи.

Лицо, направившее обращение, оповещается о данном решении с указанием одной из перечисленных причин.

3.10. По письменному обращению и обращению, поступившему в электронном виде, руководителем должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии к рассмотрению;
- о направлении в другие организации и учреждения;
- о приобщении к ранее поступившему обращению;
- о сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения.

3.11. Директор школы рассматривает обращения граждан и определяет должностное лицо и сроки подготовки ответа заявителю.

3.12. Должностное лицо готовит ответ на письменное обращение граждан, и передает его секретарю руководителя для подписи директором, регистрации и отправки на указанный гражданином почтовый адрес с уведомлением, либо (и) на адрес электронной почты.

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

3.14. Если в поручении по обращению несколько исполнителей, то они не позднее, чем за 5 дней до истечения срока ответа на обращение, представляют ответственному исполнителю материалы для составления ответа.

3.15. Исполненными считаются обращения граждан, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и авторам даны исчерпывающие ответы.

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

3.17. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если в резолюции не указан другой срок исполнения. Обращения, не требующие дополнительной проверки и изучения, рассматриваются в течение 10 дней. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата решения вопроса.

3.18. При невозможности исполнения обращения в сроки, установленные пунктом 3.17, необходимо решить вопрос о продлении срока рассмотрения обращения, но не более, чем на один месяц.

3.19. Ответ на обращение подписывает директор школы и несет ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

3.20. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору:

3.20.1. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в обращении.

3.20.2. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме:

- направляется по почтовому адресу, указанному в обращении;
- передается лично с подписью заявителя о вручении на копии ответа.

3.21. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Информация о персональных данных заявителей хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

3.22. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, при направлении письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

#### **4. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

4.1. Контроль за исполнением решения по рассмотрению обращений граждан осуществляется директором школы.

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

4.3. 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.

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