

МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«БАБАЮРТОВСКАЯ СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 3
ИМ З.А МАРТУНКАЕВА»



«Согласовано»

Председатель ПК

Биймурзаев М.Г.

«Утверждаю»

И.о. директора школы

Девеева Д.Я.

Приказ № 141 от « 8 » 12 2020 г

Положение

о порядке рассмотрения обращений граждан

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан в Муниципальном казенном общеобразовательном учреждении Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Бабаюртовская СОШ № 3 им З.А Мартункаева» (МКОУ «Бабаюртовская СОШ № 3 им З.А Мартункаева»), а также контроль за их исполнением.

1.2. Регулирующее действие Положения распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме директором МКОУ «Бабаюртовская СОШ № 3 им З.А Мартункаева» по почте, телефону, электронной почте и иными информационными системами общего пользования.

1.3. Рассмотрение обращений граждан в МКОУ «Бабаюртовская СОШ № 3 им З.А Мартункаева» регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерацией;
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации 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».

1.4. Основные термины, используемые в Положении:

Обращение гражданина (далее – Обращение) – направленное в МКОУ «Бабаюртовская СОШ № 3 им З.А Мартункаева» или конкретному должностному лицу, в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности МКОУ «Бабаюртовская СОШ № 3 им З.А Мартункаева»

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 МКОУ «Бабаюртовская СОШ № 3 им З.А Мартункаева» и должностных лиц, либо критика деятельности «Бабаюртовская СОШ № 3 им З.А Мартункаева» и должностных лиц.

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

1.5. Сведения о месте нахождения МКОУ «Бабаюртовская СОШ № 3 им З.А Мартункаева» почтовым адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений; информация о личном приеме граждан директором МКОУ «Бабаюртовская СОШ № 3 им З.А Мартункаева» его заместителями размещаются на информационном стенде и официальном сайте МКОУ «Бабаюртовская СОШ № 3 им З.А Мартункаева» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.6. Обращения граждан могут быть направлены:

почтой России по адресу: 368060, Республика Дагестан, с. Бабаюрт ул Ирчи Казака 80

электронной почтой по адресу: babayurtsosh3@mail.ru

· по телефону: 8(929) 877-37-93.

1.7. Все обращения граждан, поступающие в МКОУ «Бабаюртовская СОШ № 3 им З.А Мартункаева» подлежат обязательному рассмотрению.

1.8. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию МКОУ «Бабаюртовская СОШ № 3 им З.А Мартункаева» недопустим.

2. Права граждан и обязанности должностных лиц МКОУ «Бабаюртовская СОШ № 3 им З.А Мартункаева» при рассмотрении обращений

2.1. При рассмотрении обращения МКОУ «Бабаюртовская СОШ № 3 им З.А Мартункаева» гражданин имеет право:

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

2.1.2. 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.

2.1.3. 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.

2.1.4. 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.

2.1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.2. Должностные лица МКОУ «Бабаюртовская СОШ № 3 им З.А Мартункаева»

2.2.1. Обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости – с участием граждан, направивших обращения.

2.2.2. 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, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

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

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

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

2.3. 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.

2.4. 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.

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

- обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на сайте МКОУ «Бабаюртовская СОШ № 3 им З.А Мартункаева»
- обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в МКОУ «Бабаюртовская СОШ № 3 им З.А Мартункаева»

3. Рассмотрение письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте

3.1. Поступающие в МКОУ «Бабаюртовская СОШ № 3 им З.А Мартункаева» письменные обращения принимаются секретарем МКОУ «Бабаюртовская СОШ № 3 им З.А Мартункаева»

3.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

3.3. 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.

3.4. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

3.5. Письменные обращения и обращения граждан, поступившие в МКОУ «Бабаюртовская СОШ № 3 им З.А Мартункаева», регистрируются секретарем в течение трех дней с момента их поступления.

3.6. Письменные обращения и обращения граждан, поступившие в МКОУ «Бабаюртовская СОШ № 3 им З.А Мартункаева» по электронной почте, регистрируются в Журнале регистрации обращений граждан.

3.7. Журнал регистрации обращений граждан включает в себя следующие разделы: регистрационный номер;

дата регистрации обращения;

вид передачи обращения (почтой, электронной почтой и т.д.);

сведения о повторности и об осуществлении контроля;

фамилия, имя, отчество заявителя, его адрес;

аннотация (краткое содержание обращения);

срок исполнения обращения;

резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата);

отметка об исполнении обращения.

Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ.

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

3.9. 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.

3.10. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения директору МКОУ «Бабаюртовская СОШ № 3 им З.А Мартункаева».

3.11. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции МКОУ «Бабаюртовская СОШ № 3 им З.А Мартункаева», 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.

3.12. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или 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. Обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

3.13. Обращение может быть зарегистрировано, но не рассмотрено по существу, если:

- 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;
- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
- обращение направлено лицом, которое признано недееспособным решением суда, вступившим в законную силу;
- обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);
- обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи.

3.14. В случаях, указанных в пункте 3.12 настоящего раздела, лицо, направившее обращение, оповещается о данном решении с указанием одной из перечисленных причин.

3.15. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте, руководителем должно быть принято одно из следующих решений о:

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

3.16. Директор МКОУ «Бабаюртовская СОШ № 3 им З.А Мартункаева» рассматривает обращения граждан и определяет должностное лицо, и сроки подготовки ответа заявителю (приложение № 1).

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

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

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

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

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

- 3.22. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней со дня их регистрации, если в резолюции не указан другой срок исполнения. Обращения, не требующие дополнительной проверки и изучения, рассматриваются в течение 10 (десяти) дней. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата решения вопроса.
- 3.23. При невозможности исполнения обращения в сроки, установленные пунктом 3.22 настоящего раздела, необходимо решить вопрос о продлении срока рассмотрения. Продлить срок рассмотрения обращения может только директор, но не более чем на один месяц.
- 3.24. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.
- 3.25. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и чёткость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.
- 3.26. Ответы на обращения граждан подписывает директор МКОУ «Бабаюртовская СОШ № 3 им З.А Мартункаева»
- 3.27. 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.
- 3.28. 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.
- 3.29. Перед передачей ответов заявителям на отправку секретарь проверяет наличие подписей, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.
- 3.30. Оформленные надлежащим образом ответы отправляются секретарем адресатам почтовым отправлением.
- 3.31. Обращения граждан могут поступать в МКОУ «Бабаюртовская СОШ № 3 им З.А Мартункаева» в электронном виде, как по электронной почте, так и через раздел официального сайта.
- 3.32. Обращения, поступившие на официальный электронный адрес МКОУ «Бабаюртовская СОШ № 3 им З.А Мартункаева», поступают секретарю.
- 3.33. Секретарь, отвечающий за прием электронной почты, передает поступившие обращения директору МКОУ «Бабаюртовская СОШ № 3 им З.А Мартункаева»
- 3.34. Директор рассматривает электронные обращения граждан и определяет должностное лицо, сроки подготовки ответа заявителю.
- 3.35. Ответственные лица готовят ответ в виде обратного сообщения, согласовывают с директором и передают его секретарю руководителя.
- 3.36. Должностные лица, указанные в приложении № 1, несут ответственность за достоверность информации, содержащейся в обратном сообщении.
- 3.37. Ответ в виде обратного сообщения направляется секретарем по адресу электронной почты, указанному в обращении в течение 30 дней с момента получения.
4. Личный прием граждан
- 4.1. Личный прием граждан в МКОУ «Бабаюртовская СОШ № 3 им З.А Мартункаева» осуществляется директором и его заместителями в соответствии с графиком приема граждан.
- 4.2. В случае обращения гражданина к директору по срочному с точки зрения гражданина вопросу, прием данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от графика приема.
- 4.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 4.4. 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 третьих лиц нарушенных прав, свобод и законных интересов.

4.5. Содержание устного обращения заносится в Журнал учета приема граждан (приложение № 3). В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в устном обращении гражданина вопросов.

4.6. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию МКОУ «Бабаюртовская СОШ № 3 им З.А Мартункаева» гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

4.8. Устные обращения граждан, принятые по телефону, в журнале не регистрируются.

5. Результаты рассмотрения обращений граждан

5.1. 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 в соответствующую 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.

5.2. 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.

6. Анализ обращений граждан, поступивших в МКОУ «Бабаюртовская СОШ № 3 им З.А Мартункаева»

6.1. Директор МКОУ «Бабаюртовская СОШ № 3 им З.А Мартункаева» систематически анализирует обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщает предложения, принимает меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений.

6.2. Ежегодно, по результатам работы с обращениями граждан, секретарь формирует отчет с разбивкой на письменные и устные обращения, по видам и типам обращений и представляет его на утверждение директору МКОУ «Бабаюртовская СОШ № 3 им З.А Мартункаева»

7. Формирование дел по обращениям граждан

7.1. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением (разрешением), формируются в дела.

7.2. Дела, формируемые по обращениям граждан хранятся в МКОУ «Бабаюртовская СОШ № 3 им З.А Мартункаева»

7.3. По истечении установленных сроков хранения дела подлежат уничтожению.

7.4. Ответственность за сохранность и комплектность документов по обращениям граждан возлагается на секретаря МКОУ «Бабаюртовская СОШ № 3 им З.А Мартункаева»