

## ПОЛОЖЕНИЕ

### О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В

#### МБОУ «СЕМИГОРОДСКАЯ ООШ»

#### 1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МБОУ «Семигородская ООШ» (далее - Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (с последующими изменениями и дополнениями), Законом Вологодской области от 13.01.2020г. № 4650-ОЗ «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в органы государственной власти области, органы местного самоуправления муниципальных образований области, государственные организации области и муниципальные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам» и определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан.

1.2. Предусмотренный Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на обращения граждан, содержащие сведения о нарушениях законодательства Российской Федерации и иных нормативных правовых актов Российской Федерации в сфере образования, поступившие в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, телеграфу, информационным системам общего пользования в Учреждении.

1.3. При рассмотрении обращения обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное его рассмотрение, а также принимаются меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающиеся частной жизни гражданина, от которого поступило обращение, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного управления, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

#### 2. Порядок регистрации, рассмотрения и разрешения письменных обращений граждан

2.1. Все поступившие письменные обращения граждан регистрируются и учитываются в Учреждении - должностным лицом, в должностные обязанности которого входит ведение делопроизводства, в порядке, установленном настоящим Положением.

2.2. Все поступившие письменные обращения граждан регистрируются в течение трех дней с момента поступления в Журнале регистрации входящей корреспонденции.

2.3. Все обращения подлежат обязательному рассмотрению в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления запросов в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения по существу документов и материалов срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 (тридцать) дней, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения.

2.4. Если в обращении содержатся вопросы, не относящиеся к компетенции Учреждения, то такое обращение в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

Решение о направлении обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу принимается директором Учреждения или его заместителем.

Запрещается направлять обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуются.

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.5. 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. 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.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

При получении 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.

Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Обращение, поступившее вторично от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, считается повторным, если с начала рассмотрения обращения прошло больше месяца или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Повторному обращению при его поступлении присваивается очередной регистрационный номер. 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 Учреждения или его заместитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Учреждение. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.6. По фактам, изложенным гражданином в обращении, Учреждение может провести в рамках своих полномочий проверочное мероприятие.

2.7. Обращения граждан, поступившие в форме электронного документа, подлежат

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.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

2.8. По каждому обращению граждан, поступившему после регистрации на исполнение в Учреждение, в течение трех рабочих дней должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о направлении по принадлежности в государственные органы Российской Федерации, органы местного самоуправления, должностному лицу, если затронутые вопросы не относятся к ведению Учреждения, с извещением об этом автора обращения;
- об оставлении обращения без рассмотрения, если его содержание лишено логики и смысла, с извещением об этом автора обращения.

2.9. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции Учреждения, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других государственных органах Российской Федерации, то в течение семи дней со дня регистрации должностное лицо, ответственное за регистрацию обращений, направляет копии обращений по принадлежности с извещением авторов обращений.

2.10. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

2.11. 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), которому может быть направлена жалоба.

Ответ на обращение подписывается директором Учреждения или его заместителем.

2.12. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел, хранятся в Учреждении.

2.13. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению подшивать в дела запрещается.

2.14. Дела с обращениями граждан по истечении сроков хранения подлежат уничтожению в соответствии с установленным порядком.

### 3. Порядок рассмотрения и разрешения устных обращений граждан

3.1. Прием граждан проводится директором Учреждения или его заместителем не реже двух раз в месяц в установленные приказом дни и часы.

Прием проводится в помещениях, свободных для доступа граждан и не требующих оформления специальных документов для организации приема. При отсутствии таких помещений в часы приема обеспечивается свободный проход граждан, прибывших на личный прием.

3.2. Право на личный прием в государственном органе, органе местного самоуправления, организации в первоочередном порядке имеют:

- ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны;
- инвалиды боевых действий;
- инвалиды I - II групп;
- родители (усыновители), супруг (супруга), совершеннолетние дети, опекуны или

попечители инвалидов I и II групп по вопросам, касающимся интересов инвалидов;

-граждане, подвергшиеся радиационному воздействию вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС, аварии на производственном объединении "Маяк" и ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне;

-родители (усыновители), опекуны (попечители), осуществляющие уход за ребенком-инвалидом в возрасте до 18 лет;

-военнослужащие, лица, проходящие службу в войсках национальной гвардии Российской Федерации, сотрудники федеральных органов исполнительной государственной власти и федеральных государственных органов, в которых федеральным законом предусмотрена военная служба, сотрудники органов внутренних дел Российской Федерации, принимающие (принимавшие) участие в специальной военной операции на территориях Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области, Херсонской области и Украины, сотрудники уголовно-исполнительной системы Российской Федерации, выполняющие (выполнявшие) возложенные на них задачи на указанных территориях в период проведения специальной военной операции, лица, направленные (командированные) для выполнения задач на территории Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области, Херсонской области и Украины, а также члены семей указанных лиц (супруга (супруг), родитель (усыновитель), дети, лица, находящиеся на их иждивении, полнородные и не полнородные братья и сестры);

-иные категории граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством области.

В случае, если правом на первоочередной личный прием одновременно обладают несколько граждан, относящихся к категориям, указанным в части 1 статьи 5 Закона Вологодской области от 13.01.2020г. № 4650-ОЗ, прием таких граждан производится в порядке их явки.

Для реализации права на личный прием в первоочередном порядке граждане предъявляют документ, подтверждающий их отнесение к одной из категорий, указанных в части 1 статьи 5 Закона Вологодской области от 13.01.2020г. № 4650- 03.

3.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема и Журнал регистрации личного приема граждан по форме согласно приложению N 2 к настоящему Положению.

Ответ на обращение, поданное на личном приеме, дается гражданину при его согласии устно в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленные настоящим Положением.

3.4. Поданные на личном приеме письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений граждан.

3.5. Если на личном приеме граждан ставятся вопросы, не относящиеся к ведению Учреждения, то гражданину разъясняется его право обратиться в соответствующие органы (к соответствующему должностному лицу).

#### 4. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан

4.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения.

4.2. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

4.3. Контроль за исполнением обращений граждан, анализ содержания поступивших обращений осуществляет директор Учреждения или его заместитель.

График личного приема граждан

ФИО	Должность	Дни приема	Время приема
Шашерин Виталий Ильич	директор	Вторник (еженедельно)	15.00-16.00
Шнуровский Сергей Васильевич	заместитель директора по учбно- воспитательной работе	Четверг (еженедельно)	10.00-11.00

Место приема: Харовский район, ст.Семигородняя, ул. Спортивная, д.25,

кабинет директора (1 этаж) электронная почта: school-25008@haradm.ru

сайт учреждения: <https://sh-semigorodskaya-r19.gosweb.gosuslugi.ru/>

Приложение № 3 приказу

от 15.01.2024 № 13

МБОУ «Семигородская ООШ»

**Журнал учета приема граждан по личным вопросам**

№№ п/п	Дата приема	Фамилия, имя, отчество посетителя	Адрес, место работы посетителя	Краткое содержание обращения	Какое принято решение, кому поручена проверка, исполнение, ответ посетителю	Кто принимал (фамилия, подпись)