

**Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
«Средняя общеобразовательная школа № 8»**

**Муниципальной вёлдан съёмкуд учреждение
«8 №-а ШОР Школа»**

ПРИНЯТО
Педагогическим советом
МБОУ «СОШ № 8»
(протокол от 31.08.2023 № 4)

СОГЛАСОВАНО
Управляющим советом
МБОУ «СОШ № 8»
(протокол от 31.08.2023 № 4)

УТВЕРЖДЕНО
приказом МБОУ «СОШ № 8»
от 31.08.2023 № 303

**ПОРЯДОК
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ В
МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 8»**

1. Общие положения

1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 8» (далее – Порядок, Школа), определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - заявитель), поступивших в письменном виде, в форме электронного документа и устной форме (далее - обращения), контроля за их рассмотрением, личного приема граждан в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Коми от 11 мая 2010 г. № 47-РЗ «О реализации права граждан на обращение в Республике Коми».

2. Порядок рассмотрения обращений в письменном виде и в форме электронного документа

2.1. Основанием для приема и регистрации обращения является поступление обращения в Школу или поступление обращения с сопроводительным письмом из других государственных органов, органов местного самоуправления или от должностного лица для рассмотрения по поручению.

2.2. Письменные обращения могут быть доставлены заявителем лично, почтовым отправлением, телеграммой, по факсимильной связи, направлены в форме электронного документа.

2.3. Обращение, поступившее в Интернет-приемную Школу в форме электронного документа (далее - электронное обращение) в день его поступления распечатывается уполномоченным лицом Школы, в должностные обязанности которого входит организация работы с документооборотом (далее - уполномоченное лицо), на бумажном носителе, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

В электронном обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.3. Регистрации и учету подлежат все поступившие обращения, включая те, которые по содержанию не соответствуют требованиям, установленным Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.4. Регистрация обращений производится уполномоченным лицом в автоматизированной системе для учета и регистрации обращений граждан (далее - АС «Обращения граждан») в течение трех дней со дня поступления обращения при условии использования АС «Обращения граждан» в Школе.

2.5. При регистрации проставляется штамп на обращении, в котором указывается входящий номер и дата регистрации.

2.6. При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения проставляется штамп, в котором указывается входящий номер и дата регистрации.

2.7. Обращение в день его поступления проверяется уполномоченным лицом на повторность, вторичность, сверяется с находящейся в архиве предыдущей перепиской.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, на которое заявителю был дан ответ в соответствии с законодательством.

Вторичным считается обращение, содержащее информацию о предыдущем рассмотрении данных вопросов органами или должностными лицами, в компетенцию которых входит их решение

2.8. При регистрации заполняется учетная карточка, в которой:

- 1) обращению присваивается регистрационный номер;
- 2) указываются фамилия и инициалы гражданина (в именительном падеже) и его почтовый адрес;
- 3) отмечается способ поступления обращения (письмо, электронное письмо, телеграмма, факс, личный прием).

Если письменное обращение перенаправлено из других государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, то указывается соответствующий орган или должностное лицо, от которого оно поступило, указываются дата и исходящий номер сопроводительного письма;

4) ставится отметка о повторности, вторичности обращения с указанием даты и номера направленного ранее ответа гражданину, если при проверке на повторность, вторичность будет выявлено, что обращение является повторным, вторичным.

2.9. Прошедшие регистрацию обращения в день регистрации директору Школы для их последующего распределения среди сотрудников Школы, к компетенции которых отнесено рассмотрение соответствующих вопросов.

2.10. Директор Школы в трехдневный срок с момента регистрации обращения гражданина направляет поручение о рассмотрении обращения сотрудникам Школы.

2.11. Исполнитель готовит проект ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Закон), а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Закона, на основании обращения с просьбой о его предоставлении.

2.12. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем Исполнитель в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщает гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, путем подготовки и направления соответствующего письма.

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. В этом случае после рассмотрения обращения, Исполнитель оформляет ходатайство на имя директора Школы «О списании в дело» (Приложение 1).

Директор Школы в течение трех дней со дня получения ходатайства принимает решение «О списании в дело», которое оформляет резолюцией.

Если в письменном обращении, электронном обращении, в котором не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, 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.

2.13. Если гражданин приложил к своему обращению или передал при рассмотрении обращения документы, материалы либо их копии и настаивает на возвращении их ему, то они могут быть возвращены гражданину одновременно с ответом на обращение. При этом Исполнитель для рассмотрения обращения гражданина вправе изготовить копии возвращаемых документов и материалов.

2.14. В исключительных случаях, а также в случае направления в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 календарных дней.

2.15. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Исполнитель в течение десяти рабочих дней с момента получения поручения о подготовке ответа готовит служебную записку о решении вопроса о целесообразности продолжения переписки с гражданином.

Директор Школы в течение трех рабочих дней с момента получения указанной служебной записки принимает решение о целесообразности (нецелесообразности) продолжения переписки с гражданином, которое оформляется резолюцией.

В случае принятия решения о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином Исполнитель в течение трех рабочих дней с момента принятия такого решения направляет соответствующее уведомление гражданину.

В случае принятия решения о целесообразности продолжения переписки, обращение гражданина рассматривается в порядке, установленном настоящим Порядком.

2.16. Ответ на обращение гражданина и в государственные органы печатается на бланках установленной формы в соответствии с инструкцией по делопроизводству.

2.17. Ответ на обращение гражданина подписывается директором Школы.

2.18. Ответственность за своевременную подготовку и качество ответа возлагается на Исполнителя, получившего поручение о подготовке проекта ответа на обращение.

2.19. Подписанный ответ Исполнитель представляет для снятия обращения с контроля уполномоченному лицу в день его подписания.

2.20. Уполномоченное лицо снимает с контроля обращение и передает ответ на отправку.

2.21. Ответ на обращение направляется гражданину в течение 30 дней со дня поступления обращения. Исходящий номер ответа на обращение должен соответствовать регистрационному номеру обращения.

Ответ на электронное обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в электронном обращении.

3. Порядок личного приема граждан

3.1. Личный прием граждан проводится директором Школы и заместителями директора Школы в своих рабочих кабинетах.

3.2. Личный прием граждан директором Школы и заместителями директора Школы проводится по предварительной записи согласно графику приема граждан либо в порядке очереди в случае наличия вопросов, требующих срочного разрешения.

3.3. Запись граждан на личный прием производится уполномоченным лицом на основании письменного заявления гражданина или личного устного обращения к уполномоченному лицу по адресу г. Инта ул. Мира д 32, приёмная.

3.4. При поступлении устного обращения гражданина с просьбой о записи его на личный прием к директору, его заместителями гражданину рекомендуется подтвердить свой вопрос в письменном виде.

3.5. При поступлении заявления гражданина о записи на личный прием уполномоченное лицо вносит запись в Журнал предварительной записи граждан на личный прием по форме согласно приложению № 2 к настоящему Порядку, а также в АС «Обращения граждан» (при использовании в учреждении), в которые должны быть внесены следующие сведения:

- 1) регистрационный номер;
- 2) дата поступления обращения, фамилия, имя, отчество гражданина (последнее - при наличии), его адрес, контактный телефон;
- 3) содержание обращения и иная информация по просьбе гражданина.

3.6. Одновременно заполняется Карточка личного приема гражданина по форме согласно приложению № 3 к настоящему Порядку.

3.10. Список граждан, записавшихся на личный прием, формируется уполномоченным лицом согласно списку предварительной записи граждан на личный прием к директору Школы и заместителями директора Школы.

3.11. Уполномоченное лицо осуществляют подбор и представляет для доклада директору Школы и заместителями директора Школы документы по обращениям граждан, записавшихся на личный прием.

3.12. В случае необходимости директором Школы и заместителями директора Школы могут даваться поручения, касающиеся проработки и подготовки материалов по вопросу, обозначенному гражданином при предварительной записи на личный прием.

3.13. Приглашение граждан на личный прием осуществляет уполномоченное лицо в течение 30 дней со дня записи на личный прием одним из следующих способов:

- 1) по телефону, если до назначенной даты приема осталось меньше двух рабочих дней,
- 2) письменно почтовым отправлением с уведомлением о вручении не позднее трех рабочих дней до назначенной даты приема.

3.14. В случае производственной необходимости (командировки, совещания и т.п.) дата (время) личного приема может быть изменены, о чем гражданин уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 3.13 настоящего Порядка.

3.15. Уполномоченное лицо перед началом личного приема граждан проверяет у гражданина документ, удостоверяющий личность.

Прибывшие граждане приглашаются на личный прием в порядке, установленном в списке очередности.

3.16. Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина в день личного приема.

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, по результатам рассмотрения поставленных на личном приеме вопросов гражданину в течение 30 дней с момента личного приема направляется письменный ответ, о чем делается соответствующая запись в Карточке личного приема гражданина.

3.17. При проведении личного приема граждан директором Школы и заместителями директора Школы могут быть приглашены иные сотрудники Школы, о чем делается пометка в карточке личного приема.

3.18. Письменное обращение гражданина, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в Карточке личного приема гражданина.

3.19. В случае, если в устном обращении гражданина, данном в ходе личного приема, будут содержаться вопросы, решение которых не входит в компетенцию Школы, гражданину дается

разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем делается соответствующая запись в Карточке личного приема гражданина.

3.20. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в Карточке личного приема гражданина.

3.21. Допускается исключение из списка граждан, обратившихся с просьбой о личном приеме в следующих случаях:

- 1) при возврате уведомления о приглашении гражданина на личный прием, отправленного почтой, с отметкой почтового отделения о том, что адресат по указанному адресу не проживает;
- 2) при возврате почтой направленного гражданину письма с приглашением на личный прием с отметкой о возврате за истечением срока хранения;
- 3) при направлении гражданину повторного заказного (с уведомлением) письма с приглашением на личный прием и неявке гражданина на личный прием без уважительной причины;
- 4) с согласия заявителя в письменной, либо в устной форме, зафиксированного в деле уполномоченным лицом.

3.22. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина личный прием прекращается, о чем делается запись в карточке личного приема.

Граждане с признаками алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения на личный прием не допускаются.

4. Анализ обращений

4.1. Уполномоченное лицо Школы обеспечивает учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе анализ следующих данных:

- а) количество и характер рассмотренных обращений;
- б) количество и характер решений, принятых по обращениям Школой в пределах ее полномочий.

4.2. Уполномоченное лицо обобщает результаты анализа обращений по итогам календарного года и представляет соответствующий доклад директору Школы в срок до 15 февраля года следующего за отчетным.

5. Контроль за организацией рассмотрения обращений граждан

5.1. Текущий контроль за соблюдением сотрудниками Школы настоящего Порядка и иных правовых норм, устанавливающих требования к рассмотрению обращений граждан, осуществляется лицом, ответственным за ведение делопроизводства в Школе, на основании сведений, регулярно получаемых от исполнителей.

5.2. Текущий контроль проводится путем оперативного выяснения хода рассмотрения обращений, напоминаний о подготовке проектов ответов, истребования от исполнителей объяснений причин задержки ответов с последующим докладом директору Школы.

5.2. Обращение гражданина (поручение о рассмотрении обращения гражданина) снимается с контроля в день направления ответа гражданину.

Обращение гражданина (поручение о рассмотрении обращения гражданина), по которому был продлен срок исполнения, снимается уполномоченным лицом с контроля в день направления окончательного ответа гражданину.

6. Соблюдение гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

6.1. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, 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 должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6.2. Обработка персональных данных, содержащихся в обращении граждан, осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

7. Организация хранения обращений граждан

7.1. Обращения граждан (предложения, заявления, жалобы, претензии), документы по их рассмотрению (справки, сведения, переписка), карточки личного приема граждан хранятся в течение 5 лет с момента направления ответа на обращение, за исключением обращений граждан, содержащих сведения о недостатках, злоупотреблениях, коррупции, которые хранятся постоянно.

7.2. В случае ликвидации Школы, сроки временного хранения которых не истекли, передаются на хранение в соответствующий государственный архив в порядке, предусмотренном законодательством.

8. Заключительные положения

8.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 8» является нормативным локальным актом Школы и утверждается (вводится в действие) приказом директора.

8.2. Все изменения и дополнения, вносимые в настоящий Порядок, оформляются в письменной форме в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

8.3. Настоящий Порядок принимается на неопределенный срок.

8.4. После принятия Порядка (или изменений и дополнений отдельных пунктов и разделов) в новой редакции предыдущая редакция автоматически утрачивает силу

Приложение № 1
к Порядку рассмотрения обращений граждан

Директору МБОУ «СОШ № 8»

от _____

ходатайство
«О списании «в дело»

В соответствии с частью 1 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения граждан Российской Федерации» прошу списать в «дело» рассмотренное обращение № _____ от _____, в связи с тем, что автор не указал фамилии, имени, отчества, а также почтового адреса.

ФИО подпись

Приложение № 2
к Порядку рассмотрения обращений граждан

Журнал предварительной записи граждан на личный прием

№ п/п	Дата обращения	Ф.И.О. гражданина	Адрес, телефон гражданина	Содержание обращения	Дата и время личного приема	К кому записан на прием

Приложение № 3
к Порядку рассмотрения обращений граждан

Карточка личного приема гражданина № _____

Дата обращения " __ " _____ 20__ г.

Дата приема " __ " _____ 20__ г. в ____ час. ____ мин.

Прием вел _____

На приеме присутствовали _____

Ф.И.О. гражданина _____

Адрес проживания _____

Контактный телефон _____

Место работы _____

Должность _____

Социальное положение _____

Льготный состав _____

Повторность обращения: Да/Нет

Краткое содержание беседы _____

Результат приема _____

Отметка о получении письменного обращения во время приема:

Резолюция на обращение _____

Срок исполнения _____

Даны поручения: _____

(Ф.И.О. исполнителей)

Содержание поручения: _____

Подпись лица, осуществившего прием:

_____ (_____)

(расшифровка подписи)

Отметка об ответе заявителю: _____

Отметка о снятии с контроля: _____