

ПРИНЯТО

На Общем собрании
Работников Учреждения
Протокол №1 от 9.01.2023 г

СОГЛАСОВАНО

Управляющим советом
Учреждения
Протокол № 1
от 9.01.2023 г
Председатель совета
Пестрякова В.И.

УТВЕРЖДАЮ

Пр№2/3-ОД от 11.01.2023г
Директор ГБОУ СОШ
с.Узюково
Т.Ю.Безьянова

ПОЛОЖЕНИЕ

**о порядке рассмотрения обращения граждан
в государственное бюджетное общеобразовательное учреждение
Самарской области среднюю общеобразовательную школу
с.Узюково м.р.Ставропольский Самарской области**

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Положение о рассмотрении обращений граждан в ГБОУ СОШ с.Узюково определяет сроки и последовательность организационных действий ГБОУ СОШ с.Узюково при обеспечении своевременного и полного рассмотрения устных, письменных, а также поступивших в форме электронного документа индивидуальных и коллективных обращений граждан (далее - обращения граждан), принятию по ним решений, направлению ответов заявителям, а также организации приема граждан.

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в ГБОУ СОШ с. Узюково или должностному лицу ГБОУ СОШ с. Узюково в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в ГБОУ СОШ с. Узюково;

предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности ГБОУ СОШ с. Узюково, конкретные пути и способы решения.

заявление - обращение граждан о содействии в реализации их конституционных прав и свобод, сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов.

жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов. В жалобе содержится не только информация о нарушении субъективных прав и просьба об их восстановлении, но и критика в адрес ГБОУ СОШ с. Узюково, руководителей и сотрудников, в результате необоснованных действий которых, по мнению заявителя, произошло нарушение его субъективных прав.

- организация работы с обращениями - создание условий, обеспечивающих сбор, хранение необходимой информации и снабжение ею граждан, организаций в установленные сроки и с наименьшими затратами. Она включает организацию рационального документооборота, создание информационно-поисковых систем по документам, подготовку документов к передаче в ведомственный архив;

- контроль исполнения — постановка обращения на контроль, предварительная проверка и регулирование хода исполнения, учет и обобщение результатов контроля исполнения, информирование руководителя ГБОУ СОШ с. Узюково;

- исполнитель - сотрудник ГБОУ СОШ с. Узюково, ответственный за подготовку проекта ответа по поступившему обращению;

- ответственное лицо - сотрудник ГБОУ СОШ с. Узюково, ответственный за организацию работы с обращениями граждан и контроль исполнения.

1.4. Действие Положения не распространяется на архивные запросы.

2. Право граждан на обращение.

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в ГБОУ СОШ с. Узюково.

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.

При рассмотрении обращения должностным лицом ГБОУ СОШ с. Узюково гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- 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;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением.

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в ГБОУ СОШ с. Узюково.

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

5. Порядок регистрации обращений граждан

5.1. Письменное обращение, поступившее в ГБОУ СОШ с. Узюково, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в журнале регистрации обращений граждан по форме согласно приложению 1 к настоящему Положению.

5.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, рассмотрение которых не относится к компетенции колледжа, в семидневный срок со дня его регистрации подлежит переадресации ответственным лицом в соответствующий орган, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения. В случае проведения личного приема заявителю дается разъяснение, какой орган исполнительной власти, орган местного самоуправления уполномочен рассматривать поставленные в обращении вопросы.

5.3. Не допускается направление обращения на рассмотрение должностным лицам, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

5.4. В течение одного рабочего дня со дня регистрации обращения ответственное лицо готовит проект резолюции и передает его с обращением для принятия решения руководителю ГБОУ СОШ с. Узюково. После возвращения обращения от руководителя ГБОУ СОШ с. Узюково ответственное лицо вносит резолюцию в журнал регистрации обращений и передает обращение исполнителю.

6. Рассмотрение обращений

6.1. Поступившие в ГБОУ СОШ с. Узюково обращения, в том числе поступившие в форме электронного документа, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

6.2. Обращения граждан, направленные в ГБОУ СОШ с. Узюково из министерства или иных органов государственной власти и органов местного самоуправления, рассматриваются в сроки, определенные министерством или органами государственной власти и органами местного самоуправления.

6.3. Обращения, поступившие в ГБОУ СОШ с. Узюково, подлежат обязательному рассмотрению в соответствии с его компетенцией.

6.4. В случае необходимости обращение может быть рассмотрено с выездом на место, а также с участием гражданина, направившего обращение.

6.5. Исполнитель не позднее, чем за 5 рабочих дней до окончания срока рассмотрения предоставляет проект ответа на обращение ответственному лицу.

6.6. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», срок рассмотрения письменного обращения, требующего дополнительного изучения и проверки, может быть продлен руководителем ГБОУ СОШ с. Узюково не более чем на 30 календарных дней.

6.7. В случае принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель готовит проект уведомления в адрес заявителя с указанием причин о продлении срока.

6.8. Ответственное лицо, получив от исполнителя проект ответа, в этот же день предоставляет его на подпись руководителю ГБОУ СОШ с. Узюково.

6.9. После подписания руководителем ГБОУ СОШ с. Узюково ответ на обращение подлежит возврату для регистрации ответственному лицу. Регистрация ответа на обращение осуществляется в день его получения от должностного лица.

6.10. 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.

7. Порядок рассмотрения отдельных обращений

7.1. На письменное обращение, в котором не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес для направления ответа, ответ не дается. Если в указанном письменном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствующий государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

7.3. ГБОУ СОШ с. Узюково при получении письменного обращения, содержащего 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, сообщив гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

7.4. На письменное обращение, текст которого не поддается прочтению, ответ не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в иные государственные органы, органы местного самоуправления 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.

7.5. На письменное обращение гражданина, содержащее вопросы, на которые ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями в ГБОУ СОШ с. Узюково, и при этом не содержащие новые доводы или обстоятельства, колледж вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

7.6. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

7.7. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в ГБОУ СОШ с. Узюково или соответствующему должностному лицу.

8. Контроль исполнения срока рассмотрения обращений

8.1. Контроль исполнения срока рассмотрения обращения осуществляется в ГБОУ СОШ с. Узюково лицом, ответственным за работу с обращениями граждан.

8.2. В целях осуществления контроля лицо, ответственное за работу с обращениями граждан, еженедельно готовит информацию для руководителя ГБОУ СОШ с. Узюково об обращениях, срок рассмотрения которых истекает в течение следующих 5 рабочих дней.

8.3. По окончании работы с обращением в журнале регистрации лицом, ответственным за работу с обращениями граждан, делается пометка о снятии его с контроля.

9. Обработка и хранение обращений граждан

9.1. Поступившие в ГБОУ СОШ с. Узюково обращения граждан регистрируются в журнале регистрации обращений.

9.2. Первичные обращения граждан с прилагаемыми копиями ответов ответственным лицом подшиваются в папки по порядковым номерам сформированных дел и хранятся в течение пяти лет. Повторные обращения граждан подшиваются в папки дел, сформированных по первичным обращениям.

10. Личный прием граждан

10.1. Руководитель ГБОУ СОШ с. Узюково осуществляет личный прием граждан по предварительной записи, в соответствии с утверждённым графиком. Другие должностные лица ГБОУ СОШ с. Узюково ведут личный приём граждан без предварительной записи в рабочие часы.

10.2. График приёма граждан Руководителем ГБОУ СОШ с. Узюково доводится до сведения посетителей через информационный стенд в помещении школы и через сайт ГБОУ СОШ с. Узюково.

10.3. Первичная регистрация обращений граждан о приёме Руководителем ГБОУ СОШ с. Узюково осуществляется секретарем.

10.4. Заявление гражданина о записи на приём должно соответствовать следующим требованиям:

- просьба заявителя не является анонимной;
- изложено существо вопроса;
- интересующий заявителя вопрос относится к компетенции ГБОУ СОШ с. Узюково;
- заявление гражданина сопровождается необходимыми материалами и документами, обосновывающими или поясняющими суть обращения;
- представляемые материалы не содержат выражений, оскорбляющих честь и достоинство других лиц.

Отказ в приёме заявления и предварительной записи по иным основаниям не допускается.

10.5. В случае обращения гражданина по вопросам, не входящим в компетенцию к ГБОУ СОШ с. Узюково, ему даётся устное или письменное разъяснение о возможности обратиться в уполномоченную организацию.

10.6. О месте и времени приёма гражданину сообщается в устной форме, не позднее, чем за один день до приёма.

10.7. В случае объективных причин, не позволяющих проведение личного приёма в указанный день, приём переносится на следующий день, о чём граждане, записавшиеся на приём, уведомляются заранее, не позднее, чем за день до приёма.

10.8. В случае повторного обращения по одному и тому же вопросу при наличии исчерпывающих ответов и материалов проверок по предыдущим обращениям и отсутствии новых доводов и вновь открывшихся обстоятельств гражданину может быть отказано в приёме.

10.9. Приём граждан осуществляется в помещении ГБОУ СОШ с. Узюково в служебных кабинетах соответствующих должностных лиц.

10.10. Результаты личного приёма граждан Руководителем ГБОУ СОШ с. Узюково фиксируются в журнале личного приёма граждан.

10.11. Рассмотрение полученных во время личного приёма письменных обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан ведётся в том же порядке, что и любых обращений граждан.

10.12. Приём граждан ведётся в порядке очерёдности. Лица, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения, на приём не допускаются. В тех случаях, когда посетитель совершает в помещении ГБОУ СОШ с. Узюково действия, нарушающие общественный порядок, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, должностное лицо, ведущее приём, принимает необходимые меры в соответствии с действующим законодательством и немедленно вызывает милицию, а при необходимости оказания посетителю медицинской помощи – врача.