

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
«Основная общеобразовательная школа № 20 имени М.Ю. Козлова»

ПРИКАЗ

08.04.2022

№ 112

пгт Никель

Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан

На основании протеста Прокуратуры Печенгского района от 31.03.2022 № 01-05-2022/Прдп219-22-20470012 «На Положение о работе с обращениями граждан, утвержденное приказом директора МБУ ООШ № 20 от 23.08.2018 № 127а»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о работе с обращениями граждан.
2. Считать утратившим силу Положение о работе с обращениями граждан в МБОУ ООШ № 20 пгт. Никель, утвержденное приказом директора от 23.08.2018 № 127а.
3. Ответственному за сайт Галкину А.В., разместить Положение о работе с обращениями граждан на официальном сайте МБОУ ООШ № 20.

Директор



А.В. Кольцова

С приказом ознакомлен(а):

УТВЕРЖДАЮ
Директор МБОУ ООШ № 20
Кольцова /А.В. Кольцова
приказ № 112 от 08.04.2022

Положение о работе с обращениями граждан

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о работе с обращениями граждан, разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом МБОУ ООШ № 20 (далее по тексту – школа).

1.2. Настоящим Положением регламентируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан.

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1.3.1. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в школу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

1.3.2. Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию локальных правовых актов школы, деятельности школы, развитию общественных отношений и иные;

1.3.3. Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод или прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе школы, либо критика деятельности школы.

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

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан в школу.

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.6. При рассмотрении обращений гражданин имеет право:

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

1.6.2. 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 законом тайну.

1.6.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в части 5 настоящего Положения.

1.6.4. 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.

1.6.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

7. 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.

2. Требования к письменному обращению.

2.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.3. Обращение, поступившее в школу в форме электронного документа, подлежит 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. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

3. Направление и регистрация письменного обращения.

3.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в школу.

3.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в школу и регистрируется в Журнале учета обращений граждан.

3.3. Обращение, поступившее в школу, подлежит обязательному рассмотрению.

3.4. В случае необходимости директор школы может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

4. Рассмотрение обращения

4.1. Школа:

4.1.1. Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение.

4.1.2. Запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

4.1.3. Принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

4.1.4. Дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в части 5 настоящего Положения.

4.2. Ответ на обращение подписывается директором школы.

4.3. Ответ на обращение, поступившее в школу 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.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. 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. 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.

5.2. Школа при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу школы, руководителю, работникам школы, а также членам их семей, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.3. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.4. В случае 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 школы вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу (п.5 ст. 11 Федерального закона от 02.05.2000 № 59-ФЗ). О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.5. 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.

5.6. 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.

6. Сроки рассмотрения письменного обращения

6.1. Письменное обращение, поступившее в школу, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случая, указанного в пп.2 п. 1 ч.4 настоящего Положения.

6.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (в том числе для соблюдения пропускного режима, установленного в школе).

6.3. Содержание устного обращения заносится в Книгу регистрации. 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 дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

6.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию школы, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

6.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке:

6.7.1. Право на личный прием в первоочередном имеют Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы, а также инвалиды I и II группы, их законные представители.

6.7.2. Право на внеочередной личный прием имеют ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны: ветераны и инвалиды боевых действий, их законные представители, семьи, имеющие детей-инвалидов; граждане, указанные в ст. 13 Закона Российской Федерации от 15 мая 1991 г. № 1244-1 «О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС»; лица, признанные пострадавшими от политических репрессий, беременные женщины; граждане, пришедшие на прием с детьми в возрасте до трех лет.

7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

7.1. Директор школы осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

8. Ответственность за нарушение настоящего Федерального закона

8.1. Лица, виновные в нарушении Федерального закона № 59-ФЗ, а также настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.