Олег Александрович Серебров
Подписан: Олег Александрович Серебров
DN: C=RU, OU=директор, O=" МБОУ ""Большееланская СОШ""", CN=Олег Александрович Серебров, E=bolsheel@mail.ru
Основание: Я являюсь автором этого документа
Местоположение: место подписания
Дата: 2021.12.16 22:42:26+08'00'
Foxit PDF Reader Версия: 11.1.0

Утверждаю:
Директор МБОУ «Большееланская СОШ»
_____О.А.Серебров
Приказ № 95-1 от 20.08.2021 г.
Рассмотрено на Общем собрании
Трудового коллектива
Протокол № 1 от 10.09.2021

Положение
о порядке рассмотрения обращения граждан.

I Общие положения

1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МБОУ «Большееланская СОШ» (далее-Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан.

2. Предусмотренный Положением порядок рассмотрения обращения 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 МБОУ «Большееланская СОШ».

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, касающихся 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 самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

II. Порядок регистрации, рассмотрения и разрешения письменных обращений граждан

4. Все поступившие письменные обращения граждан регистрируются и учитываются Учреждением, в функции которого входит ведение делопроизводства, в порядке, установленном настоящим Положением.

5. Все поступившие письменные обращения граждан регистрируются в течение одного дня с момента поступления в Журнале учета письменных обращений граждан.

6. Все обращения подлежат обязательному рассмотрению в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации, а по обращениям, не требующим

дополнительного изучения и проверки, - безотлагательно, но не позднее 15 (пятнадцати) дней.

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.

7. Если в обращении содержатся вопросы, не относящиеся к компетенции Учреждения, то такое обращение в течение трех рабочих 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 (в соответствии с распределением обязанностей).

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

8. 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, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а

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

10. Обращения граждан, поступившие по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением, и должны содержать в обязательном порядке фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, адрес электронной почты, суть предложения, заявления или жалобы.

Ответ на обращения, поступившие по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.
11. 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.

12. 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 Учреждение направляет копии обращений по принадлежности с извещением авторов обращений.
13. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.
14. 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 (в соответствии с распределением обязанностей).
15. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел, хранятся в Учреждении.
16. 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.
17. Дела с обращениями граждан по истечении сроков хранения подлежат уничтожению в соответствии с установленным порядком.

III. Порядок рассмотрения и разрешения устных обращений граждан

18. Прием граждан проводится директором Учреждения или его заместителем (в соответствии с распределением обязанностей) в установленные приказом Учреждения 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.

19. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится в Журнал учета приема граждан.

20. 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.

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

22. 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).

IV. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан

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

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

25. Контроль за исполнением обращений граждан осуществляет Учреждение в лице его представителей