


Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение
«Средняя общеобразовательная школа №3» г. Горнозаводска

СОГЛАСОВАН.

Председатель ППО

 Е.В. Киреева

06.11.2024 г.

УТВЕРЖДЕН

приказом № 08-07/589

от 06.11.2024 г.

 Н.И. Демина



П О Р Я Д О К

рассмотрения обращений граждан, родителей (законных
представителей) учащихся, поступивших в образовательное
учреждение

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок разработан в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ от 02 мая 2006 года, Федеральным законом «О внесении изменений в ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 480-ФЗ от 04 августа 2023 года, Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» № 273-ФЗ от 29 декабря 2012 года», Указом Президента Российской Федерации «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» № 171 от 17 апреля 2017 года».

1.2. Порядок рассмотрения обращений граждан, родителей (законных представителей) учащихся определяет и регламентирует сроки и организацию работы с обращениями в школе.

1.3. Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, коллективные обращения граждан.

1.4. Обращения граждан в образовательное учреждение могут поступать в виде предложений, обращений и жалоб.

Предложение – вид обращения гражданина (группы граждан), родителя (законного представителя) учащегося, направленного на улучшение организации деятельности школы, решение вопросов образовательного процесса и других направлений.

Заявление – вид обращения по вопросам реализации прав, законных интересов граждан, родителей (законных представителей) учащихся.

Жалоба – вид обращения по поводу восстановления нарушенных прав и законных интересов учащихся, родителей (законных представителей), других нарушений и неисполнение должностных обязанностей сотрудниками учреждения.

1.5. Все поступающие обращения граждан, родителей (законных представителей) учащихся в образовательное учреждение подлежат регистрации и обязательному рассмотрению.

1.6. Настоящий порядок, с целью ознакомления граждан, родителей (законных представителей) учащихся, размещается на сайте школы.

2. Права граждан, родителей (законных представителей) учащихся и обязанности должностных лиц МАОУ «СОШ №3» г. Горнозаводска»

при рассмотрении обращений

2.1. При рассмотрении обращения граждан, родители (законные представители) учащихся имеют право:

2.1.1. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права и законные интересы других лиц.

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

2.1.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.1.4. 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.

2.1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.2. Должностные лица МАОУ «СОШ №3» г. Горнозаводска :

2.2.1. Обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, родителей (законных представителей) учащихся в случае необходимости с участием лиц, направивших обращения.

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

2.2.3. Принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав и законных интересов обратившихся.

2.2.4. Дают письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов.

2.2.5. Уведомляют гражданина, родителя (законного представителя) ученика о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам при рассмотрении обращений граждан, родителей (законных представителей), не могут быть использованы во вред заявителям.

2.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются:

2.4.1. Достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения.

2.4.2. Четкость в изложении информации.

2.4.3. Полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения.

3. Рассмотрение письменных обращений граждан, родителей (законных представителей) учащихся

3.1. Направленные в МАОУ «СОШ №3» г. Горнозаводска письменные обращения поступают в приемную школы.

3.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

3.3. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов;
- поступившие с письмом документы прилагаются после текста письма, затем конверт.

3.4. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

3.5. Письменные обращения поступившие в МАОУ «СОШ №3» г. Горнозаводска регистрируются секретарем-машинисткой приемной школы в течение трех дней с момента их поступления в отдельном Журнале регистрации обращений граждан (приложение № 1).

3.6. Обращения поступившие по электронной почте, так же регистрируются в Журнале регистрации обращений граждан.

3.7. Журнал регистрации обращений граждан включает в себя следующие разделы:

- регистрационный номер;
- дата регистрации обращения;
- вид передачи обращения (почтой, электронной почтой и т.д.);
- сведения о повторности и об осуществлении контроля;
- фамилия, имя, отчество заявителя, его адрес;
- краткое содержание обращения;
- срок исполнения обращения;
- резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата);
- отметка об исполнении обращения.

Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ с пометкой коллективное.

3.8. На каждом обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.

3.9. Анонимные обращения (обращение лица (группы лиц) без указания фамилии, имени, отчества, адреса, даты, личной подписи) не подлежат регистрации и соответственно рассмотрению. Анонимные обращения, содержащие сведения о готовящемся или совершенном преступлении, незамедлительно направляются для проверки в правоохранительные органы.

3.10. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения директору школы.

3.11. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции школы в течение 7 (семи) дней со дня их регистрации пересылаются секретарем-машинисткой в соответствующие организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя.

3.12. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в 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;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;

3.13. Обращение может быть зарегистрировано, но не рассмотрено по существу, если:

- обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения;
- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
- обращение направлено лицом, которое признано недееспособным решением суда, вступившим в законную силу;
- обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);
- обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи.

3.14. В случаях, указанных в пункте 3.12 настоящего раздела, лицо, направившее обращение, оповещается о данном решении с указанием одной из перечисленных причин.

3.15. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте, руководителем должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии к рассмотрению;
- о направлении в другие организации и учреждения;
- о приобщении к ранее поступившему обращению;
- о сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- о сообщении гражданину о прекращении переписки.

3.16. Директор школы рассматривает обращения граждан, родителей (законных представителей) и определяет должностное лицо, и сроки подготовки ответа заявителю.

3.17. Должностное лицо готовит ответ на письменное обращение граждан, и передает для подписи директору, регистрации и отправке на указанный заявителем почтовый адрес с уведомлением, либо на адрес электронной почты.

3.18. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

3.19. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

3.20. Исполнитель несет ответственность за полноту, содержание, ясность и чёткость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

3.21. Ответы на обращения граждан подписывает директор школы.

4. Сроки исполнения поступивших обращений граждан, родителей (законных представителей) учащихся

4.1. Поступившие письменные обращения рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней со дня их регистрации. Обращения, не требующие дополнительной проверки и изучения, рассматриваются в сроки менее 30 дней, установленные директором школы согласно резолюции.

4.2. При невозможности рассмотрения обращения в срок, необходимо решить вопрос о продлении срока. Продлить срок рассмотрения обращения может только директор, но не более чем на один месяц.

4.3. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

5. Личный прием граждан, родителей (законных представителей) учащихся

5.1. Личный прием в МАОУ «СОШ №3» г. Горнозаводска осуществляется директором школы в соответствии с графиком приема граждан.

5.2. В случае обращения граждан, родителей (законных представителей) учащихся к директору по срочному, с точки зрения обратившегося вопросу, прием может вестись в ближайшее время независимо от графика приема, на усмотрение директора.

5.3. Обратившийся заявитель регистрируется в Журнале учета приема граждан, родителей (законных представителей) учащихся МАОУ «СОШ №3» г. Горнозаводска (приложение 2).

5.4. При личном приеме гражданин, родитель (законный представитель) учащегося предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.5. Во время личного приема гражданин, родитель (законный представитель) учащегося делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его или третьих лиц нарушенных прав и законных интересов.

5.6. Содержание устного обращения заносится в Журнал учета приема граждан. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в устном обращении вопросов, но не позднее 30 дней с момента обращения.

5.7. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых вопросов не входит в компетенцию образовательного учреждения, обратившимся разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.8. В ходе личного приема гражданам, родителям (законным представителям) учащихся может быть отказано в рассмотрении их обращения, если ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.9. Устные обращения граждан, принятые по телефону, в журнале не регистрируются.

6. Формирование дел по обращениям

6.1. Формирование дел по обращениям граждан, родителей (законных представителей) учащихся осуществляется согласно Положения о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан, родителей (законных представителей) учащихся в МАОУ «СОШ №3» г. Горнозаводска (Приложение №3).

6.2. Ответственность за ведение делопроизводства, сохранность и комплектность документов по обращениям возлагается на секретаря – машинистку приемной школы.

Приложение № 2 к Порядку

Журнал
учета приема граждан в МАОУ «СОШ №3» г. Горнозаводска

№№ 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)
-----------	----------------	--------------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	--	---------------------------------------