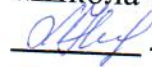


Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение, реализующее
адаптированные основные общеобразовательные программы
«Школа-интернат № 7»

Рассмотрено
Педагогическим советом
МБОУ «Школа-интернат №7»
Протокол № 2
от 09 мая 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор МБОУ
«Школа-интернат №7»
 Л.Н. Мамедова
Приказ № 0-46
от 09 мая 2023 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение, реализующее
адаптированные основные общеобразовательные программы «Школа-интернат № 7»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан в Муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении адаптированные основные общеобразовательные программы «Школа-интернат № 7» (далее – школа, МБОУ «Школа-интернат №7»), а также контроль за их исполнением.

1.2. Регулирующее действие Положения распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме, на личном приеме, по почте, телефону, электронной почте, через официальный сайт школы и иными информационными системами общего пользования.

1.3. Рассмотрение обращений граждан в МБОУ «Школа-интернат №7» регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерацией;
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом РФ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.4. Основные термины, используемые в Положении:

Обращение гражданина (далее - Обращение) - направленное в МБОУ «Школа- интернат №7» или конкретному должностному лицу, в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина. **Предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности МБОУ СОШ №6.

Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе МБОУ СОШ №6 и должностных лиц.

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

1.5. Сведения о нахождении МБОУ СОШ №6, почтовом и электронном адресах для направления обращений, о телефонных номерах, информация о личном приеме граждан директором школы, его заместителями, размещаются на информационном стенде первого этажа здания школы, официальном сайте МБОУ СОШ №6 в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.6. Обращения граждан могут быть направлены:

- почтой России по адресу: 628284, Тюменская область Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, г.Урай, микрорайон 3, дом 46А;
- электронной почтой по адресу: school6@edu.uray.ru; • по телефону: 8(34676) 3-15-38;
- через официальный сайт школы.

- при личном приеме.

1.7. Все обращения граждан, поступающие в МБОУ «Школа- интернат №7», подлежат обязательному рассмотрению. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию школы, недопустим.

1.8. Рассматриваются обращения граждан по вопросам, относящимся компетенции школы в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и Уставом школы.

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

2. Права граждан и обязанности должностных лиц школы при рассмотрении обращений

2.1. При рассмотрении обращения в МБОУ «Школа- интернат №7» гражданин имеет право:

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

2.1.2. 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 федеральным законом тайну.

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 МБОУ «Школа- интернат №7»:

2.2.1. Обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращение.

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, в пределах своей компетенции.

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

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

2.2.5. Уведомляют гражданина 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, не могут быть использованы во вред этим гражданам, том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

- 2.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются:
- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
 - четкость в изложении информации;
 - полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
 - удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

2.5. Требования, учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме:

- обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на сайте МБОУ «Школа- интернат№7»;
- обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представлению заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в МБОУ «Школа-интернат№7».

3. Организация приема граждан по личным вопросам

- 3.1. Прием граждан по личным вопросам осуществляется по предварительной записи в приемной школы в соответствии с утвержденным графиком. В случае обращения гражданина к директору по срочному с точки зрения гражданина вопросу, прием данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от графика приема.
- 3.2. Запись на прием к директору школы осуществляется секретарем ежедневно, кроме выходных дней.
- 3.3. Необходимая информация о заявителе, записавшемся на прием, вносится в журнал приема граждан по личным вопросам (приложение 5).
- 3.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Ожидающие приема граждане приглашаются на беседу секретарем.
- 3.5. Устные обращения граждан на личный прием подлежат регистрации путем составления карточки приема гражданина. Форма карточки приема гражданина приведена в приложении 1 к настоящему Положению. Устные обращения граждан, принятые по телефону, не регистрируются.
- 3.6. Содержание устного обращения заносится в карточку приема гражданина. 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.
- 3.7. При повторном обращении делается подборка по предыдущему обращению заявителя (учетная карточка, заявление гражданина и ответ должностного лица).

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

- 3.8. Если директор школы по уважительным причинам (командировка, временная нетрудоспособность, отпуск и т.п.) не может принять гражданина, личный прием переносится на ближайший день приема с обязательным уведомлением гражданина.
- 3.9. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию школы, гражданину дается разъяснение куда и в каком порядке следует обратиться.
- 3.10. Личный прием граждан ведется в порядке очередности.
- 3.11. Информация об итогах приема гражданина вносится в журнал приема граждан по личным вопросам (приложение 5).
- 3.12. При необходимости, для рассмотрения поставленных заявителем вопросов, на личный прием может быть приглашен соответствующий специалист школы.
- 3.13. По результатам приема и поручений директора школы, секретарь направляет материалы личного приема граждан исполнителям (ответственным работникам школы).
- В карточке приема (разделы: кому и что поручено; дополнительно) указываются фамилия(и), инициалы исполнителя(ей), содержание поручения (при необходимости), срок исполнения, дата и подпись. Исполнитель готовит проект ответа заявителю за подписью директора школы.
- В случае, если в карточке приема указано несколько исполнителей, ответственным исполнителем считается должностное лицо, указанное первым в карточке приема по обращению. Ответ на обращение готовит основной исполнитель, указанный в поручении первым.
- 3.14. В журнале приема граждан по личным вопросам делается отметка об исполнении. Поручение снимается с контроля директором школы, осуществлявшим личный прием граждан.

4. Рассмотрение письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронном виде

4.1. Поступающие в МБОУ «Школа- интернат№7» письменные обращения принимаются секретарем.

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

4.3. При приеме письменных обращений:

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

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

4.5. Письменные обращения и обращения граждан в электронном виде, поступившие в МБОУ «Школа- интернат№7», регистрируются секретарем в течение трех дней с момента их поступления.

4.6. Письменные обращения и обращения граждан, поступившие в МБОУ «Школа- интернат№7» в электронном виде, регистрируются в Журнале регистрации обращений граждан (приложение № 4).

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;
- аннотация (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.

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

4.8. 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.

- 4.9. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения директору МБОУ «Школа-интернат №7».
- 4.10. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции школы, в течение 7 (семи) дней со дня их регистрации пересылаются секретарем в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.
- 4.11. 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 исполнения. Обращения, не требующие дополнительной проверки и изучения, рассматриваются в течение 10 (десяти) дней. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата решения вопроса.
- 4.12. При невозможности исполнения обращения в сроки, установленные пунктом
- 4.13 настоящего раздела, необходимо решить вопрос о продлении срока рассмотрения. Продлить срок рассмотрения обращения может только директор, но не более чем на один месяц.
- 4.14. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.
- 4.15. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и чёткость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.
- 4.16. Ответы на обращения граждан подписывает директор школы.
- 4.17. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Информация о персональных данных заявителей хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.
- 4.18. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, при направлении письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
- 4.19. Перед передачей ответов заявителям на отправку секретарь проверяет наличие подписей, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.
- 4.20. Оформленные надлежащим образом ответы отправляются секретарем адресатам почтовым отправлением или вручаются лично.

5. Заключительные положения

- 5.1 Настоящее Положение разработано в соответствии с Уставом школы и вводится в действие в установленном им порядке.
- 5.2. Изменения в настоящее Положение могут быть внесены при изменении законодательства Российской Федерации в области рассмотрения обращений граждан.

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение,
реализующее адаптированные основные общеобразовательные программы
«Школа-интернат № 7»

Приложение №6 к
Положению

КАРТОЧКА ПРИЕМА ГРАЖДАН

№ _____

__ г.

« ____ » _____

Фамилия, Имя, Отчество:

Адрес, телефон, e-mail

Место работы:

Краткое содержание обращения (заявления)

_____ Кому и что поручено:

_____ Дополнительно:

Дата ответа « ____ » _____ г.

С решением вопроса обращения согласен /не согласен (нужно подчеркнуть)

число

подпись

Ф.И.О.

УВЕДОМЛЕНИЕ
о получении письменного обращения гражданина

Выдано: _____

_____ (Ф.И.О.) _____

Ваше обращение принято « ____ » _____ 20__ г.

Принял
обращение _____

_____ (Ф.И.О., должность)

« ____ » _____ 20__ г.

_____ (подпись)

СПИСОК
лиц, ответственных за рассмотрение обращений
граждан, поступивших

Направление деятельности, к п/п которому относится обращение	Ответственный за рассмотрение обращений граждан
1 Наименование образовательной организации, Секретарь место нахождения, телефон, адрес сайта, адрес электронной почты, реквизиты	
2 Законодательные и нормативные документы директора.	Директор; Заместители
3 Учебно-воспитательная деятельность; перевод, восстановление и отчисление обучающихся; посещение и успеваемость обучающихся; дополнительное образование и внеурочная деятельность.	Заместители директора Директор
4 Прием граждан	Специалист по кадрам
5 Обращения по кадровым вопросам	Заведующий библиотекой
6 Обеспеченность учебной литературой	Директор; Председатель профкома.
8 Обращения по соблюдению законных прав работников	
11 Охрана труда	Специалист по охране труда

Журнал
регистрации обращений граждан в МБОУ «Школа-интернат №7»

Рег. номер регистрации обращения	Дата	Вид передачи обращения (почтой, по телефону, электронной почтой)	Сведения о повторности и об осуществлении и контроля	Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес	(краткое содержан ие обращен ия)	Аннотация исполнен ия обращен ия	Срок (исполните ль, содержани е поручения, автор, дата)	Резолюция исполнен ии обращен ия
---	------	---	--	--	--	--	--	--

**Журнал
учета приема граждан по личным вопросам в МБОУ СОШ №6**

Дата приема	Фамилия, имя, отчество посетителя	Адрес, место работы посетителя	Краткое содержан ие обращен ия	Какое принято решение, кому поручена проверка, исполнение, ответ посетителю	Кто принимал (фамилия, подпись)
-------------	---	--------------------------------------	--	---	---------------------------------------