

Принято на заседании
педагогического совета
Протокол №1
от 31 августа 2023 г

СОГЛАСОВАНО:
Председатель
Управляющего совета
МБОУ "СШ №29"
_____ О.Н. Макаренко
31 августа 2023 г

УТВЕРЖДАЮ:
Директор МБОУ "СШ №29"
_____ Т.В. Бачина
Приказ № 331
от 31 августа 2023г

РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения письменных обращений и приема граждан в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении «Средняя школа №29» г. Нижневартовска (далее - Положение) в соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан РФ» (ред.от 04.08.2023г.) устанавливает основные требования к порядку рассмотрения письменных обращений и приема граждан (с изменениями) (далее - обращения) и правила ведения делопроизводства по обращениям в МБОУ «СШ №29» (далее - школа).

1.2. Школой рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в её ведении, в соответствии с Конституцией Российской Федерации. Федеральными законами, законами ХМАО-Югры и иными нормативными правовыми актами.

1.3. Рассмотрение обращений производится руководителем школы или лицом, его заменяющим.

1.4. Руководитель школы или лицо, его заменяющее несет ответственность за своевременность и полноту ответов заявителям по обращениям, находящимся у них на рассмотрении. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями.

1.5. При уходе в отпуск руководитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его работнику.

1.6. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные должностному лицу письменные предложения, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию локальных актов школы, деятельности школы, развитию общественных отношений, улучшению условий образовательного процесса;

3) 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 школы и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

- 5) анонимные обращения – обращения, не содержащие фамилии, имени, отчества, данных о месте жительства, работы или учебы, лично подписи обращающего гражданина;
- 6) коллективные обращения – обращения двух или более граждан, обращения подписанные членами одной семьи;
- 6) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции председателя власти либо выполняющее организационно - распорядительные, административно - хозяйственные функции школ.

2. Право граждан на обращение

- 2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения должностным лицам школы.
- 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 школой гражданин имеет право:

- 1) предоставлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- 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;
- 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.
- 4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 5) 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 школу с критикой деятельности школы или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.
- 4.2. 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.

5. Рассмотрение письменного обращения

5.1. Направление письменного обращения.

5.1.1. Письменное обращение может быть направлено в образовательную организацию (далее ОО) следующими способами:

- на бумажном носителе - лично заявителем, через представителя заявителя или курьера, почтовым отправлением, факсимильной или телеграфной связью;
- в форме электронного документа (где информация представлена в виде, пригодном для восприятия человеком, с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям и обработки в информационных системах) - посредством заполнения электронной формы через сайт МБОУ «СШ№29», Единый портал «Платформа обратной связи».

Контактная информация для направления письменного обращения в ОО: - почтовый адрес: 628615, улица Дзержинского, д.27а, город Нижневартовск, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра; - телефон/факс: +7 (3466) 26-03-68; - адрес сайта МБОУ «СШ№29» (раздел обращение) <https://school29-nv.gosuslugi.ru/obraschenie-grazhdan/>.

5.1.2. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает 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.

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

5.2. Сроки рассмотрения письменного обращения.

5.2.1. Письменное обращение, поступившее в ОО в соответствии с компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению **в течение тридцати дней** со дня его регистрации (за исключением случая, предусмотренного частью 1.1 статьи 12 Федерального закона №59-ФЗ). Течение сроков исчисляется в календарных днях.

В срок рассмотрения письменного обращения входят регистрация, рассмотрение письменного обращения по существу, подготовка проекта ответа, его согласование, подписание и фактическое направление ответа заявителю. Первым днем течения срока рассмотрения письменного обращения является день его регистрации в ОО.

Тридцатидневный срок рассмотрения письменного обращения истекает в последний день установленного срока. В случае если окончание срока рассмотрения письменного обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, последним днем срока рассмотрения письменного обращения считается первый следующий за ним рабочий день.

5.2.2. В исключительных случаях (истребование дополнительных материалов по существу письменного обращения в других ведомствах или сторонних организациях, без которых рассмотрение обращения нельзя считать полным и объективным, проведение

дополнительной проверки, отложенный во времени по объективным обстоятельствам выезд на место, необходимость перевода текста письменного обращения или текста ответа на язык Брайля или языки народов Российской Федерации), а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона №59-ФЗ, срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен, но не более чем на тридцать дней. При этом заявителю не позднее истечения первичного тридцатидневного срока со дня регистрации письменного обращения (включая день регистрации) направляется уведомление о продлении срока рассмотрения письменного обращения с указанием обоснования продления срока и нового срока окончания рассмотрения обращения.

5.2.3. Новый срок при продлении срока рассмотрения письменного обращения исчисляется со дня, следующего за днем истечения срока рассмотрения письменного обращения. Продление срока рассмотрения письменного обращения может быть только однократным.

6. Направление и регистрация письменного обращения

6.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в системе электронного документооборота (далее - СЭД) секретарем образовательной организации.

Днем поступления письменного обращения считается текущий день направления письменного обращения в ОО.

Письменное обращение, поступившее в ОО после 17.00 часов (в предпраздничные дни - после 16.00 часов), считается поступившим в следующий первый за ним рабочий день.

Регистрация письменного обращения осуществляется в сроки, установленные Федеральным законом №59-ФЗ. День поступления письменного обращения в ОО считается первым днем исчисления срока, который отводится на регистрацию письменного обращения.

Регистрация письменного обращения осуществляется в СЭД путем присвоения ему порядкового номера.

В день регистрации обращение передается руководителю ОО (в его отсутствие лицу, его заменяющему) для визирования.

Обращение на бумажном носителе (при поступлении обращения по почте - вместе с конвертом) подлежит сканированию с созданием его электронного образа и прикреплению к карточке письменного обращения в СЭД. Обращение в форме электронного документа прикрепляется к карточке письменного обращения в СЭД в электронном виде. При завершении процедуры регистрации письменное обращение ставится на контроль в СЭД секретарем образовательной организации до истечения срока рассмотрения обращения (30 дней).

Если срок рассмотрения письменного обращения, находящегося на исполнении, не истек, при этом от этого же заявителя поступило следующее письменное обращение по этому же вопросу с просьбой дополнить ранее направленное им письменное обращение материалами или информацией, то такое обращение регистрируется с пометкой "В дополнение". Сроком рассмотрения такого обращения является срок рассмотрения первого обращения, и на оба обращения направляется один общий ответ.

6.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию школы, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию

которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

6.3. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

6.4. Школа при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

7. Подготовка и направление ответа на письменное обращение.

7.1.1. Основные реквизиты и оформление ответа на письменное обращение:

- ответ заявителю должен включать в себя следующие реквизиты: регистрационный номер и дата документа, данные заявителя (фамилия и инициалы, почтовый или электронный адрес), обращение к заявителю по имени и отчеству (последнее - при наличии), текст ответа, должность, инициалы имени и отчества (последнее - при наличии), фамилия подписывающего лица, его подпись, отметка об исполнителе;

- ответ заявителю должен быть оформлен для отправки в той же форме, в которой он обратился в ОО;

- ответ на письменное обращение, поступившее на бумажном носителе, должен быть подписан собственноручно основным исполнителем;

- ответ на письменное обращение, поступившее в форме электронного документа, должен быть оформлен одним из следующих способов: в виде электронного образа ответа на бумажном носителе, подписанного собственноручно основным исполнителем (документ в формате PDF), либо в форме пакета электронных файлов, подписанного электронной подписью основного исполнителя, где информация представлена в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям и обработки в информационных системах; пакет указанных файлов должен содержать файл, позволяющий заявителю убедиться в достоверности и действительности подписи должностного лица ОО, подписавшего ответ с помощью электронной подписи (информация в электронной форме, подписанная электронной подписью основного исполнителя, признается электронным документом, равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью основного исполнителя);

- в ответе на письменное обращение четко, последовательно и с правовым обоснованием излагаются исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы; при подтверждении сведений о нарушении прав заявителя в ответе указываются меры, принятые для устранения выявленных нарушений, при необходимости разъясняются право и порядок обжалования принятого по письменному обращению решения.

7.1.2. Подписание и подготовка к отправке ответа на письменное обращение:

- по результатам рассмотрения письменного обращения ответ заявителю, а также необходимые сопроводительные письма в другие органы или иным должностным лицам подписываются руководителем ОО;

- ответ заявителю направляется после его подписания и регистрации в СЭД секретарем образовательной организации.

7.1.3. Направление ответа заявителю:

- после подписания и регистрации **ответ** на письменное обращение направляется заявителю секретарем образовательной организации;

- при направлении ответа на бумажном носителе используется почтовая связь, при направлении ответа в форме электронного документа используется специальный единый адрес электронной почты ОО: nv-shcola29@mail.ru.

- если в письменном обращении в форме документа на бумажном носителе содержится просьба заявителя направить ответ по нескольким почтовым адресам, то ответ направляется по адресу, указанному первым по порядку;

- если в письменном обращении в форме электронного документа содержится просьба заявителя направить ответ по нескольким электронным адресам, то ответ направляется по адресу, указанному первым по порядку;

- если в письменном обращении содержится просьба заявителя направить ответ в форме, отличной от формы поступления обращения, то ответ направляется в той форме, в которой обратился заявитель;

- если в письменном обращении содержится просьба заявителя получить ответ лично, то ответ направляется в той форме, в которой обратился заявитель, при этом заявителю разъясняется, что лично им может быть получена копия ответа при условии предъявления заявителем документа, удостоверяющего его личность;

- если в материалах письменного обращения, поступившего из другого органа или от иного должностного лица, нет явного указания на то, в какой форме заявитель направил свое обращение, то ответ ему направляется по указанному в обращении адресу;

если в обращении заявителем указаны и почтовый адрес, и адрес электронной почты, то ответ направляется по почтовому адресу;

- если заявитель обратился с просьбой получить копию ранее направленного ответа на его письменное обращение, то выдача копии ответа осуществляется на бумажном носителе при условии предъявления заявителем документа, удостоверяющего его личность;

- если заявитель обратился с просьбой о получении ответа, ранее направленного ему по почтовому адресу, но не полученного им, то ему выдается возвращенное почтовое отправление (при условии его поступления в ОО) под подпись на копии конверта с обязательным указанием даты получения;

- на первичное обращение и его дубликат направляется один общий ответ;

- ответ на коллективное письменное обращение направляется заявителю, указанному в качестве корреспондента в СЭД, с просьбой довести содержание ответа до остальных заявителей;

- в случае направления заявителю дополнительного ответа по обращению (по результатам принятия окончательных мер, после вынесения решения комиссией, получения ответа на запрос по обращению, по сезонным причинам и т.д.) ответ в дополнение к ранее направленному перед отправкой проходит такую же процедуру согласования и снятия с контроля, как и основной ответ, и направляется заявителю по тому же адресу, по которому был направлен первый ответ.

7.1.4. Снятие с контроля обращения в СЭД:

- документы, подтверждающие отправку ответа заявителю, размещаются в СЭД секретарем ОО;

- после размещения в СЭД документов, подтверждающих отправку ответа заявителю, ставится отметка в СЭД о снятии письменного обращения с контроля.

8. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

8.1. Обращение, поступившее в школу в соответствии с ее компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

8.2. В случае необходимости школа может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

9. Порядок рассмотрения отдельных обращений

9.1. 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.

Анонимные обращения регистрируются, и передаются Руководителю ОО для принятия решений.

9.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

9.3. Школа при получении письменного обращения, в котором содержатся 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 и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

9.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

9.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель школы вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при

условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в школу. В данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

9.6. 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.

9.7. 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 школу.

10. Личный прием граждан

10.1. Личный прием заявителей в ОО (далее - личный прием) осуществляется руководителем школы, по предварительной записи заявителя при личном обращении или по телефону в соответствии с графиком, утвержденным правовым актом, и в соответствии с установленными полномочиями.

10.1.1. Информация о месте, днях и часах проведения личного приема размещается на официальном сайте МБОУ «СШ№29».

10.1.2. Предварительная запись заявителей на личный прием к руководителю школы, осуществляется секретарем ОО. Запись ведется в журнале *«Журнал регистрации приема граждан по личным вопросам руководителем образовательной организации» (приложение 1)* Журнал регистрации обращений граждан включает в себя следующие разделы:

Регистрационный номер;

Дата поступления обращения;

Ф.И.О. адрес, место работы гражданина;

Откуда получено, дата;

Затронутые вопросы (краткое содержание);

Содержание резолюции, ее дата и автор, исполнитель, срок выполнения;

Принятые решения, исполнитель, снятие с контроля

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

10.1.3 При осуществлении записи на личный прием у заявителя в обязательном порядке уточняются суть вопроса, его фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии).

10.1.4. Личный прием осуществляется на русском языке.

10.2. Организация личного приема.

10.2.1. Организация личного приема осуществляется с учетом требований к пропускному и внутриобъектовому режимам.

10.2.2. В случае если руководитель школы по уважительным причинам (командировка, временная нетрудоспособность, отпуск, официальное мероприятие) не может принять заявителя в день личного приема, прием назначается на другой день, либо проводится по поручению указанных лиц иным лицом по согласованию с заявителем.

10.2.3. Организационное и документационное сопровождение личного приема руководителем школы (подготовка материалов к личному приему, извещение заявителя, заполнение и регистрация карточек личного приема, систематизация и обобщение результатов рассмотрения обращения в СЭД) осуществляется секретарем ОО.

10.2.4. На личном приеме присутствует заявитель, предварительно записанный на прием. Присутствие при проведении личного приема иных незаявленных заранее заявителей, за исключением несовершеннолетних детей заявителя, не допускается.

10.2.5. Если обращение является коллективным, то при осуществлении предварительной записи у заявителя уточняются данные всех участников планируемого личного приема (остальных заявителей, их представителей). По коллективному обращению на личном приеме одновременно могут быть приняты не более пяти заявителей.

10.3. Проведение личного приема.

10.3.1. По существу всех заданных вопросов в ходе личного приема заявителю дается полный ответ в устной форме.

10.3.2. В случае если в ходе личного приема заявителем были озвучены вопросы, решение которых не входит в компетенцию руководителя школы, заявителю дается устное разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

10.3.3. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов помимо лица, осуществляющего личный прием, на личном приеме могут присутствовать иные должностные лица ОО.

10.3.4. В ходе личного приема должностными лицами ОО для идентификации должностных лиц ОО необходимо наличие бейджа либо кувертной карты в месте проведения личного приема.

10.3.5. Решение о проведении гражданином видеозаписи принимает руководитель ОО, осуществляющего личный прием.

10.3.6. Перед проведением личного приема заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

10.3.7. В ходе личного приема оформляются *карточки личного приема по форме согласно приложению 2*.

10.3.8. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и его рассмотрению.

10.4. Ответ заявителю по результатам проведения личного приема.

10.4.1. В случае принятия заявителем решения об отсутствии необходимости направления ему письменного ответа:

- при проведении личного приема в очной форме

- в карточке личного приема в соответствующей графе ставится личная подпись заявителя, письменный ответ не направляется;

10.4.2. В случае принятия заявителем решения о необходимости направления ему письменного ответа в карточке личного приема в соответствующей графе по согласованию с заявителем указывается способ получения им ответа, письменный ответ направляется по указанному адресу.

10.4.3. Письменный ответ по результатам проведения личного приема направляется в адрес заявителя не позднее окончания тридцатого дня с даты проведения личного приема (включая день проведения личного приема).

10.4.4. В случае если окончание срока, который отводится для направления письменного ответа по результатам личного приема, приходится на выходной или нерабочий праздничный день, последним днем срока рассмотрения обращения считается первый следующий за ним рабочий день.

11. Ответственность и контроль

Школа в пределах своей компетенции 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.

Лица, виновные в нарушении Федерального закона №59-ФЗ, Порядка, несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством.

Приложение № 1
к положению
«О порядке рассмотрения обращений граждан»

ЖУРНАЛ учета письменных обращений граждан

№ п/п	Дата поступления	Фамилия, имя, отчество адрес, место работы гражданина	Откуда получено, дата	Затронутые вопросы. Краткое содержание обращения	Содержание резолюции, ее дата и автор, исполнитель, срок выполнения	Принятые решения, исполнитель, снятие с контроля
1	2	3	4	5	6	7

Приложение № 2
к положению
«О порядке рассмотрения обращений граждан»

ЖУРНАЛ учета приема граждан по личным вопросам

№ п/п	Дата приема	Фамилия, имя, отчество гражданина, паспортные данные	Адрес регистрации, контактный телефон гражданина	Краткое содержание обращения	Результаты приема
1	2	3	4	5	6