|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Согласовано  председатель ПК  \_\_\_\_\_\_\_\_Садчикова А.С. |  | УТВЕРЖДАЮ  Директор  МБОУ Слободская СОШ  \_\_\_\_\_\_Быкадорова Л.М.  “\_\_\_” \_\_\_\_\_\_\_2023 г. |
|  |  | Приложение № 82 к приказу от 01.03.2023 |

**ПОРЯДОК**

**РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

**Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Слободская средняя общеобразовательная школа»**

**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 2006г с изменениями и дополнениями, Конституцией Российской Федерации; Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 14 июля 2022 г. № 266-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О персональных данных", с изменениями и дополнениями, Уставом школы.

**1.2.** Организация работы с устными, письменными, электронными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

**1.3.** Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

Обращение подлежит обязательному рассмотрению. В случае необходимости рассматривающие обращение может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

**1.4.** Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

***Предложение*** - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательного учреждения и т.п.

***Заявление*** обращение гражданина о содействии 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 должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

***Жалоба*** - обращение с требованием о восстановлении прав, свобод и законных интересов граждан, нарушенных действиями или решениями государственных органов, должностных лиц, общественных лиц и общественных организаций.

**Повторными**считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу если со времени подачи первого истек срок

рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

**Анонимнымис**читаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

**1.5.** При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

(в ред. Федерального [закона](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&demo=1&base=LAW&n=201688&date=07.12.2021&dst=100327&field=134) от 27.07.2010 N 227-ФЗ)

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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&demo=1&base=LAW&n=93980&date=07.12.2021);

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [статье 11](#Par110) Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» №59-ФЗ от 02 мая 2006г.

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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&demo=1&base=LAW&n=389304&date=07.12.2021&dst=101414&field=134) Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

**1.6.** Учреждение рассматривает обращения в соответствии со своей компетенцией.

**2. Организация делопроизводства**

**2.1** Ответственность за организацию и состояние делопроизводства с устными, письменными, электронными обращениями граждан возлагается на директора школы.

**2.2.** Принятие решения по рассмотрению с устными, письменными, электронными обращениями граждан осуществляется директором школы.

**2.3.** Непосредственное исполнение поручений с устными, письменными, электронными обращениями граждан осуществляется заместителями директора школы и классными руководителями, которые, при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

**2.4.** Письменные и электронные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в школу секретарем, ответственным за ведение делопроизводства в журнале учета.

**2.5.** Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

**2.6.**  Письменные и электронные обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию директора школы направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

**2.7.** Заместители директора и другие специалисты школы по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

**2.8.** Письменное и электронное обращения, поступившее в образовательное учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

**2.9.** В исключительных случаях директор школы вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

**2.10.** Ответ на обращение подписывается директором школы. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется секретарем после того, как письмо подписано.

**3. Личный приём граждан**

**3.1.** Личный прием граждан осуществляется директором школы и его заместителями с понедельника по пятницу с 15.00 до 17.00 по адресу х. Слободской ул. Мира, 25, телефон приемной: +7 (86356)-2-45-03. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан на информационном стенде и на сайте школы.

**3.2.** Обращение гражданина о записи на личный прием должно соответствовать следующим **требованиям**:

- наличие в обращении фамилии, имени, отчества гражданина (или его представителя, уполномоченного в установленном законом порядке) и его адреса (почтового или адреса электронной почты);

- указание конкретной информации, сути предложения, заявления или жалобы (обращение должно содержать подробную тематику вопроса);

- наличие личной подписи и даты;

- предоставленные гражданином материалы не должны содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

При поступлении обращения с нарушением указанных требований гражданину может быть отказано в приеме обращения о записи на личный прием с обязательным разъяснением причины отказа.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

**3.3.** Содержание устного обращения заносится в карточку личного 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.

**3.4.** Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим положением.

**3.5.** В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

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

(часть 7 введена Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&demo=1&base=LAW&n=188321&date=07.12.2021&dst=100008&field=134) от 03.11.2015 N 305-ФЗ)

**4. Письменное или телефонное обращение**

4.1. Письменное обращение можно направить:

- по почте по адресу: **346652, Ростовская область, Семикаракорский район, х. Слободской ул. Мира, 25**

- через **приемную**  по адресу: : **346652, Ростовская область, Семикаракорский район, х. Слободской ул. Мира, 25 ( 1 этаж)**

**График приема обращений:**

**Понедельник- Пятница с 9.00 – 16.00**

**Телефон: +7(86356) 2-45-03**

Получить информацию, касающуюся обработки Вашего обращения, Вы можете по телефону:  **Телефон: +7(86356) ) 2-45-03**

**4.2. График приема телефонных обращений:**

**Понедельник- Пятница с 09.00 – 16.00**

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**.

. 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

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением [порядка](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_442367/cf7ff7e2b7c668a56dea07b24947e4dc845d78ea/#dst101445) обжалования данного судебного решения.

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.

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

4.4.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](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_93980/), гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.5.. 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 соответствующему должностному лицу.

4.6.. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с [частью 4 статьи 10](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_314820/ca24c3b3a2032a1f727146f988f406723bf9ea1a/#dst16) настоящего Федерального закона на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

4.7.При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме; 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](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_93980/);

2) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [статье 11](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_314820/1a1719408a99f43738c30a453a74ddaf6ccd7ae7/#dst100061) настоящего Федерального закона, а в случае, предусмотренном [частью 5.1 статьи 11](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_314820/1a1719408a99f43738c30a453a74ddaf6ccd7ae7/#dst18) настоящего Федерального закона, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного по компетенции.

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](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_440008/1a2d2db4ec89e7fc5ef5426c6857fb6427c0b205/#dst101414) Российской Федерации;

3) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Руководитель:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

2) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [статье 11](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_314820/1a1719408a99f43738c30a453a74ddaf6ccd7ae7/#dst100061) настоящего Федерального закона;

**5. Контроль за исполнением письменных и электронных обращений граждан.**

**5.1.** Порядок постановки писем и электронных обращений на контроль определяется директором школы.

**5.2.** Письма и электронные обращения, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» в регистрационно-контрольных карточках.

**5.3.** Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале учета секретарем.

**5.4.** Письменные и электронные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

**5.5.** Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии и утверждается директором школы.

5.6.Обращение, содержащее информацию о преступлении или об административном правонарушении регистрируется, учитывается, докладывается Заведующему Отделом образования и с его поручением передается в дежурную часть для незамедлительной регистрации в Книге учета сообщений о преступлениях

5.7.Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, 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 (часть 3 статьи 8 Закона N 59-ФЗ).

Гражданин должен быть уведомлен о переадресации, за исключением случая, когда обращение не поддается прочтению. При этом, если фамилия гражданина и почтовый адрес поддаются прочтению, гражданин в течение семи дней со дня регистрации соответствующего обращения должен быть уведомлен о невозможности направления обращения на рассмотрение должностному лицу в соответствии с их компетенцией (часть 4 статьи 11 Закона N 59-ФЗ).

Переадресация должна быть мотивирована нормой соответствующего нормативного правового акта, определившего компетенцию органа, должностного лица, которым перенаправляется обращение.

5.8.Часть 3 статьи 8 Закона N 59-ФЗ устанавливает срок для направления письменного обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и не устанавливает сроки направления и форму уведомления о переадресации обращения.

С целью недопущения нарушения пункта 5 части 1 статьи 10 Закона N 59-ФЗ, уведомление о переадресации обращения необходимо направлять одновременно с перенаправлением обращения в уполномоченный орган.

Согласно пункту 3.5 Инструкции о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в органах прокуратуры Российской Федерации, утвержденной приказом Генеральной прокуратуры Российской Федерации от 30.01.2013 N 45 (далее - Инструкция Генеральной прокуратуры Российской Федерации), обращения, подлежащие разрешению другими органами и организациями, в течение семи дней со дня регистрации направляются по принадлежности с одновременным извещением об этом заявителей и разъяснением принятого решения.

5.9.Начало течения срока для направления письменного обращения необходимо исчислять со дня регистрации, а окончание срока переадресации письменного обращения исчисляется в последний календарный день семидневного срока. Если начало или окончание срока, исчисляемого днями, приходится на нерабочий день, началом или последним днем срока считается первый следующий за ним рабочий день (часть 3 статьи 4.8 КоАП РФ, статьи 191 и 193 Гражданского Кодекса Российской Федерации).

Форма уведомления должна предполагать такой способ доставки, который фиксирует его получение заявителем..

5.10.Пункт 3 статьи 5 Закона N 59-ФЗ закрепляет за гражданином право на получение уведомления о переадресации письменного обращения по компетенции. Уведомление о переадресации обращения на рассмотрение в другой орган должно быть совершено в той же форме, в которой автор обратился в орган в течение семи дней со дня регистрации обращения.

Письменное обращение гражданина, уведомление о переадресации должно быть совершено в письменной форме с направлением соответствующего уведомления по почтовому адресу, указанному в обращении, если же обращение гражданина поступило в форме электронного документа, уведомление о переадресации необходимо направлять по адресу электронной почты, указанному в таком обращении.

5.11.В соответствии с частью 6 статьи 8 Закона N 59-ФЗ запрещается направлять жалобу на рассмотрение лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

5.12.В соответствии с частью 7 статьи 8 Закона N 59-ФЗ в случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Закона N 59-ФЗ, невозможно направление жалобы на рассмотрение лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.