

УТВЕРЖДЕНО
Директор МБОУ «Гимназия № 24»
_____ Э.В. Гриценко
«__» августа 2021 г.

МП

**Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан (физических лиц)
в МБОУ «Гимназия № 24»**

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (физических лиц), и общественных объединений (далее - Положение) разработано в целях определения механизма оформления, направления, приема, регистрации, обработки и рассмотрения обращений в письменной, устной или электронной форме.

1.2. Правовое регулирование отношений, связанных с рассмотрением обращений осуществляется в соответствии со статьей 33 Конституции Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон N 59-ФЗ), Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных" (далее - Федеральный закон N 152-ФЗ), настоящим Положением и другими нормативными правовыми документами, регулирующими данные правовые отношения.

1.3. Основные понятия, используемые в Положении:

"документ на бумажном носителе" - обращение (запрос), представленное на бумажном носителе посредством почты, факса или нарочно (письменная форма);

"электронный документ" - обращение (запрос), представленное в форме набора состояний, элементов электронной вычислительной техники, иных электронных средств обработки, хранения и передачи информации, могущее быть преобразованным в форму, пригодную для однозначного восприятия человеком, имеющей атрибуты для идентификации документа (электронная форма, поступившая на электронный адрес: ulschool24@mail.ru или через сайт Учреждения;

"устное обращение" - обращение, адресованное при личном приеме или

телефонограммой (устная форма);

"документ" – обращение в виде документа на бумажном носителе, факса, электронного документа, телефонограммой и в устной форме;

"адресант" – гражданин (физическое лицо), осуществляющие поиск необходимой информации и направившие обращение в Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Гимназия № 24» (далее- Учреждение);

"адресат" - Учреждение;

"ответственное лицо" – работник Учреждения, наделенный полномочиями по приему, регистрации и обработке обращений;

"исполнитель" – работник Учреждения, ответственный за подготовку ответа на обращение.

" почтовый ящик для обращений граждан " – канал связи адресанта с Учреждением через почтовый ящик, находящийся в здании Учреждения.

1.4. Информация о персональных данных адресанта электронного документа хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства о персональных данных.

1.5. Все поступившие в Учреждение обращения, не зависимо от их формы, подлежат обязательному рассмотрению.

1.6. Официальный сайт Учреждения имеет адрес: <http://ulschool24.ru>. и является дополнительным средством обеспечения права граждан на обращения Учреждение.

1.7. Настоящее Положение подлежит опубликованию на официальном сайте Учреждения и должно содержать интерактивные ссылки на тексты указанных в нем законов и других нормативных правовых актов.

1.8. Контроль исполнения обращений (запросов), поступающих в Учреждение, осуществляется директором или уполномоченным им должностным лицом – постоянно.

2. Порядок оформления и направления обращений (запросов)

2.1. Все поступившие обращения граждан фиксируются в журнале "Обращения граждан" с указанием даты, времени поступления обращения, сведений о гражданине, краткого содержания обращения, существа ответа (ответного действия Учреждения), срока исполнения.

2.2. На каждое обращение гражданина заполняется регистрационно-

контрольная карточка (РКК).

2.3. В случае получения повторного обращения такому обращению присваивают тот же номер регистрации, что и первоначальному, на лицевой стороне РКК вверху указывают, что обращение является повторным, а в графе РКК "Краткое содержание" указывают, кому направлено для принятия решения или мер реагирования первоначальное обращение.

Повторным также считается обращение, поступившее от одного и того же адресанта по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первоначального обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ адресанту не дан или он не удовлетворен данным ему ответом.

2.4. Для приема электронных документов применяется электронный почтовый ящик или раздел сайта «Обращения граждан» предусматривающем заполнение адресантом установленной формы с реквизитами, необходимыми для подготовки и отправки ответа. Обращение (запрос) адресанта заполняется по форме, размещенной на официальном сайте Учреждения, с учетом требований статей 7, 8 и 11 Федерального закона N 59-ФЗ.

2.4.1. Форма электронного документа содержит следующие реквизиты:

адресат (Администрация);

тип обращения, выбирается из выпадающего списка: отзыв, предложение, заявление и жалоба;

фамилия, имя, отчество адресанта;

наименование юридического лица;

телефон адресанта;

электронный адрес (e-mail) адресанта;

текст обращения или запроса (изложение существа обращения или запроса);

поле "выбрать файл", который можно прикрепить к обращению;

поле, где ставиться галочка на «согласие обработки персональных данных», нажав на гиперссылку можно ознакомится с «Соглашением о политике конфиденциальности»;

окно для введения адресантом кода (формируются автоматически);

клавиша «Отправить».

2.4.2. Обязательные поля для заполнения адресантом отмечаются звездочкой.

2.4.3. В случае не заполнения обязательных реквизитов установленной формы электронного документа адресанту выдается сообщение о невозможности принять его обращение.

2.4.4. Форма электронного документа может также содержать иные дополнительные поля, не являющиеся обязательными для заполнения.

2.5. Адресант вправе приложить к обращению (запросу) необходимые документы и материалы, в том числе в электронной форме путем прикрепления вложенных файлов либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.6. Адресант вправе направить обращение через Почтовый ящик для обращений граждан. Почтовый ящик для обращений граждан представляет собой металлический ящик с верхней откидной крышкой. На передней панели ящика расположена надпись крупными буквами «Для обращений граждан», расположенный на 1 этаже при выходе из здания Учреждения. В Учреждении приказом директора назначается ответственное лицо за выемку и регистрацию обращений из почтового ящика из числа работников административно-управленческого персонала. Данное должностное лицо осуществляет выемку из Почтового ящика каждый четверг, за исключением выходных и праздничных дней. В случае если день выемки приходится на выходной или праздничный день, то выемка обращений производится в ближайший рабочий день. Почтовый ящик вскрывается и закрывается ответственным должностным лицом на ключ. Один ключ хранится у ответственного должностного лица, другой у директора Учреждения. Наличие в почтовом ящике корреспонденции фиксируется должностным лицом в Журнале учета обращений из Почтового ящика для обращений граждан. Вся корреспонденция передается ответственным лицом директору Учреждения для последующей регистрации определения исполнителя.

2.7. При получении обращения (запроса), в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, данное обращение (запрос) может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с сообщением адресанту, направившему обращение (запрос), о недопустимости злоупотребления правом.

3. Порядок регистрации и обработки документов

3.1. Регистрация и обработка поступающих в Учреждение документов осуществляется ответственным лицом, указанным в пункте 1.3 настоящего Положения, в порядке и сроки, установленные нормативными документами,

регулирующими делопроизводство, вопросы деятельности Учреждения.

3.2. Ответственное лицо, принимающее документ, обязано проверить его на соответствие пунктам 2.4.1., 2.4.2. настоящего Положения и передать его директору для определения исполнителя.

3.3. После определения исполнителя документа директор передает его на исполнение в электронном виде или на бумажном носителе.

3.4. Полученный электронный документ распечатывается и регистрируется в ручном режиме в журнале входящей корреспонденции.

3.5. Устное обращение рассматривается по общим правилам.

4. Порядок подготовки и отправки ответа на обращение (запрос)

4.1. После передачи исполнителю документа дальнейшая работа по нему ведется как с письменным обращением (запросом) в порядке и сроки, установленные статьями 10, 11, 12 Федерального закона N 59-ФЗ, а также соответствующими инструкциями по делопроизводству.

4.2. Документ подлежит рассмотрению в тридцатидневный срок со дня его регистрации, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации. Данный срок может быть продлен только в случаях, в порядке и по основаниям, предусмотренным статьей 12 Федерального закона N 59-ФЗ.

4.3. Документы, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляются по правилам, предусмотренным пунктом 3 статьи 8 Федерального закона N 59-ФЗ.

4.4. Ответ на обращение (запрос) направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении (запросе), или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении (запросе).

4.5. В письменном виде ответ на обращение (запрос) готовится на бланке Учреждения в соответствии с Федеральным законом N 59-ФЗ и инструкцией по делопроизводству, подписывается директором или уполномоченным им лицом, затем регистрируется в журнале исходящей корреспонденции, и направляется по почтовому адресу, указанному в электронном документе.

4.6. В ответе на обращение (запрос) указываются текст ответа адресанту по существу поставленных вопросов, должность лица, подписавшего (давшего) ответ, а также реквизиты ответа на запрос (регистрационный номер и дата).

4.7. Ответ в электронном виде готовится на бумажном носителе по

установленной форме и с помощью специальных программных средств направляется адресанту по электронному адресу.

4.8. Ответ на обращение не дается в случаях, предусмотренных статьей 11 Федерального закона N 59-ФЗ".

4.9. В случае, если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, в ответе на запрос указываются вид, наименование, номер и дата принятия акта, в соответствии с которым доступ к этой информации ограничен. В случае, если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, предоставляется запрашиваемая информация, за исключением информации ограниченного доступа.

4.10. В случае если в обращении не указаны фамилия, имя и отчество (при наличии), и почтовый (электронный) адрес адресанта, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

4.11. 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 орган внутренних дел в соответствии с его компетенцией. Адресанту направляется уведомление о направлении его обращения в компетентные органы.

4.12. В случае если в письменном обращении гражданина содержится обращение, по существу которого ранее был направлен обоснованный отказ в удовлетворении и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки с адресантом по данному вопросу. Адресант уведомляется о данном решении в письменном виде.

5. Рассмотрение устных сообщений

5.1. Прием граждан и рассмотрение их устных обращений осуществляются в приемной Учреждения, порядок работы которой определяется соответствующим локальным нормативным документом Учреждения.

Прием граждан в Учреждении осуществляется ежедневно с 8 ч. 00 мин. до 15 ч. 00 мин., кроме нерабочих дней. Учет обратившихся граждан и высказанных ими предложений, заявлений и жалоб ведется путем заполнения журнала "Обращения граждан" и РКК.

5.2. В случае если поставленные гражданином во время приема вопросы не входят в компетенцию Учреждения, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие органы (организации).

5.3. Если во время приема граждан решение поставленных ими вопросов невозможно, от них принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется на рассмотрение в установленном порядке.

5.4. Директор и его заместители, другие должностные лица Учреждения ведут личный прием. Время личного приема публикуется на официальном сайте Учреждения: <http://ulschool24.ru>.

6. Ответственность

6.1. Нарушениями трудовой дисциплины в сфере рассмотрения обращений являются:

- нефиксация обращения адресанта;
- непринятие законных мер по удовлетворению обращений адресанта;
- несоблюдение положений должностной инструкции, регламентирующие порядок рассмотрения обращений;
- несоблюдение требований настоящего Положения.

6.2. Каждый работник Учреждения несет ответственность за качество и своевременность выполнения требований настоящего Положения в части своих должностных обязанностей.

6.3. Степень ответственности работников должна быть конкретизирована в должностных инструкциях.

6.4. Работники несут персональную ответственность за соответствие законодательства Российской Федерации оформляемых ими документов и операций с обращениями адресантов.

6.5. За неправомерный отказ в предоставлении информации адресанту, предоставление которой предусмотрено федеральными законами, несвоевременное ее предоставление либо предоставление заведомо недостоверной информации сотрудники Учреждения несут ответственность в соответствии со ст. 5.39 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1. Настоящее Положение вступает в силу с даты его утверждения директором Учреждения и действует до его отмены или утверждения нового Положения.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 603332450510203670830559428146817986133868575800

Владелец Гриценко Элла Владимировна

Действителен с 29.06.2021 по 29.06.2022