

«Принято»

педагогическим советом «Средняя
общеобразовательная школа №12»
Вахитовского района г.Казани,

Протокол № 1 от 28.08. 2023г.

«Утверждаю»

Руководитель МБОУ «Средняя
общеобразовательная школа № 12»
Вахитовского р-на г. Казани
Директор

 Р.Ю. Козловская

Приказ № 155 от 07.09 2023 г.



**Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан
в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении
«Средняя общеобразовательная школа № 12
Вахитовского района г.Казани»**

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении «Средняя общеобразовательная школа № 12 Вахитовского района г.Казани» (далее Школа № 12) рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращений), и контроля за их исполнением и должно обеспечивать необходимые условия для осуществления гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.
- 1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с:
- Конституцией Российской Федерации;
 - Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
 - Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
 - Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
 - Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
 - Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».
- 1.3. Требования настоящего Положения распространяются на поступившие в Школу № 12 предложения, жалобы и заявления граждан, объединений

граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения), направленные указанными лицами в письменной форме или в форме электронного документа (направленные на электронный адрес школы school12kaz@mail.ru) или полученные на личном приеме директора

- 1.4. Личный прием граждан осуществляется директором школы в соответствии с настоящим Положением. День личного приема устанавливается приказом директора школы и размещается на стенде и сайте Школы № 12.

Время приема граждан директором:

Вторник: 14:00-17:00

Четверг: 10:00-12:00

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

- 1.5. Для рассмотрения обращений может создаваться комиссия из работников Школы № 12, в компетенции которых находится рассматриваемый вопрос. Расследование нарушений норм профессиональной этики педагогическим работником школы может быть проведено только по поступившей на него обоснованной жалобе, поданной в письменной форме. Рассмотрение обращений не поручается работникам Школы №12, действия (бездействия) которых обжалуются или оспариваются.
- 1.6. Обращение, изложенное в письменной форме, или форме электронного документа должно содержать:

- фамилию, имя, отчество (при наличии) обратившегося,
- почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме и (или) адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа,
- наименование организации или фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, которым оно направлено, изложение сути обращения,
- также дату.

Письменное обращение должно быть подписано лицом, от чьего имени оно составлено, либо его представителем, полномочия которого удостоверены в установленном законом порядке. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин вправе приложить к письменному обращению необходимые документы и материалы либо их копии, в том числе в электронном виде.

1.7. В настоящем Положении используются следующие основные термины:

- 1) **обращение гражданина** (далее – обращение) – предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина, направленные должностному лицу школы в письменной форме или в форме электронного документа;
- 2) **предложение** – рекомендация гражданина, направленная на улучшение деятельности школы;
- 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 коллектива школы, либо критика деятельности работников школы;
- 4) **жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

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.

Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса. Такие обращения будут оставаться без ответа.

1.8. В ответах Школы № 12 не может осуществляться разъяснение практики применения законодательства Российской Федерации по вопросам, относящимся к установленной сфере деятельности образовательной организации, если иное не предусмотрено законодательством. Школа не оказывает консультационных услуг, в ответах на обращения не производит толкование норм, терминов и понятий законодательства Российской Федерации. В указанных случаях обратившиеся лица об этом информируются письменно.

2. Организация делопроизводства

2.1. Принятие решения по рассмотрению обращений граждан осуществляется директором Школы № 12. Ответственность за организацию, качество и соблюдение сроков рассмотрения обращений возлагается на директора Школы № 12, который в пределах своих полномочий обязан:

- обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение и разрешение обращений;
- принимать меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей;

- анализировать содержание поступающих обращений, своевременно выявлять и устранять причины, порождающие нарушения прав и охраняемых законом интересов заявителей;
- информировать в установленном порядке заявителей о результатах рассмотрения и разрешения обращений.

2.2. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан несёт секретарь школы.

2.3. Обращения подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений в течение трех дней с момента поступления секретарем школы, ответственным за ведение делопроизводства. **Отказ в приеме обращений недопустим.**

2.4. Переписка по обращениям выделяется в отдельное делопроизводство, предусматривающее специальный контроль исполнения поручений, хранение и учет оригиналов документов по данным обращениям. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции директора Школы №12 передаются на исполнение соответствующему должностному лицу.

2.5. Непосредственное исполнение поручений по результатам рассмотрения обращений граждан осуществляется заместителями директора Школы №12, руководителями методических объединений, педагогами, классными руководителями, которые предоставляют необходимую информацию по факту обращения, оформленную в виде служебной или объяснительной записки.

2.6. **Письменные обращения**, а также устные обращения, содержащее вопросы, решение которых не входит 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.

2.7. Письменное обращение, а также устное обращение, рассматривается в течение **30 дней со дня регистрации.**

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

2.9. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. **Дела по обращениям граждан хранятся пять лет**, после чего составляется акт об их уничтожении.

3. Порядок оформления, приема и рассмотрения обращений через электронную почту Школы № 12.

3.1. Электронная почта Школы №12 является дополнительным средством для обеспечения возможности обращений граждан в образовательную организацию. Обращения, направленные в электронном

виде, регистрируются и рассматриваются в соответствии с настоящим Положением.

3.2. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

3.3. Обращение может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя о причинах принятия такого решения, если:

- в нем содержится нецензурная лексика, оскорбительные выражения;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.4. Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

3.5. Уведомление о ходе рассмотрения обращения гражданина направляется по указанному им адресу электронной почты (e-mail).

3.6. Гражданин может получить дальнейшую информацию, касающуюся обработки его обращения, назвав свои фамилию, имя, отчество и адрес места жительства по телефону, указанному в письме.

3.7. Основаниями для отказа в рассмотрении таких обращений, помимо оснований, указанных в пункте 3.3. Положения, также могут являться:

- указание автором обращения недействительных сведений об адресе для ответа;
- поступление дубликата уже принятого электронного сообщения.

4. Права гражданина при рассмотрении обращения

4.1. При рассмотрении обращения должностным лицом, гражданин имеет право:

- 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;
- 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;

- 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;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

5. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

5.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в образовательную организацию или к должностному лицу с критикой деятельности организации или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

5.2. 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.

5.3. Работникам Школы №12 запрещается использование в целях, не связанных с рассмотрением обращения, распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной при рассмотрении и разрешении обращений, без их согласия.

5.4. По просьбе автора обращения не подлежат разглашению его анкетные данные, домашний адрес, место работы или учебы и другие персональные данные.

6. Порядок рассмотрения обращений

6.1. По каждому обращению, поступившему в Школу №12 может быть принято одно из следующих решений:

- о принятии к рассмотрению;
- об оставлении без рассмотрения обращения, не имеющего смыслового содержания, с извещением об этом автора обращения.

6.2. В случае письменного обращения, содержащего вопросы, решение которых не входит в компетенцию, автору обращения направляется разъяснение, что решение данного вопроса не входит в компетенцию учреждения.

Если в таком обращении, а также в иных обращениях 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, возвращается автору обращения, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6.3. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество обратившегося лица, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

6.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается письменно автору обращения, если его фамилия, имя, отчество и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.5. В случае если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Школы №12, а также членов их семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов.

О принятом решении в 7-дневный срок сообщается автору обращения, злоупотребившему правом. Указанное обращение направляется для рассмотрения в соответствующий правоохранительный орган.

6.6. В случае если в обращении отсутствуют сведения, достаточные для его разрешения, в 5-дневный срок с момента его регистрации автору обращения предлагается восполнить недостающие сведения. При отказе автора обращения восполнить содержание направленного им обращения, последнее разрешается в пределах имеющихся сведений.

6.7. Решение об оставлении обращения без ответа принимает директор Школы №12.

6.8. Отдельные обращения вместе с соответствующими решениями и копиями ответов формируются в дела. В случае повторного обращения, все документы помещаются в имеющееся дело.

6.7. В случае если повторное обращение не содержит новых доводов или обстоятельств, а ранее направленные в школу обращения неоднократно, полно и объективно проверялись, о чем автору давались письменные мотивированные ответы, переписка с автором обращения может быть прекращена.

Переписка прекращается один раз по мотивированному заключению исполнителя или комиссии, утвержденному директором школы.

Обратившееся лицо о данном решении уведомляется в 5-дневный срок после его принятия, но не позднее 30 дней с момента регистрации обращения, с обязательным указанием мотивов принятого решения.

Обращение, переписка по которому прекращена, вместе с соответствующим решением помещается в дело.

6.8. Рассмотрение обращения может быть прекращено по письменному заявлению автора обращения.

6.9. Обращение считается рассмотренным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, на них даны исчерпывающие и мотивированные ответы в письменной (в исключительных случаях - в устной) форме, по результатам разрешения приняты необходимые меры.

При отказе в удовлетворении содержащихся в обращении требований в ответе на него в обязательном порядке разъясняется порядок обжалования принятого решения.

6.10. С согласия обратившегося лица, ему может быть дан устный ответ. В этом случае к делу приобщается письменное подтверждение о получении такого ответа.

6.11. При поступлении обращения за подписью нескольких лиц ответ о результатах его разрешения направляется одному из обратившихся лиц (как правило, стоящему первому по списку).

6.12. 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, обратившемуся лицу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6.13. Ответ на дубликат обращения, поступивший по истечении срока разрешения первого, направляется автору обращения с кратким изложением существа принятого решения, ссылкой на дату и исходящий номер ранее направленного ответа. Если дубликат обращения поступил до истечения срока разрешения первого обращения, автору обращения направляется один ответ в соответствии с требованиями настоящего Положения.

6.14. Ответы на обращения подписываются директором школы.

6.15. Должностное лицо (комиссия), которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- готовит письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного

самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

6.16. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

7. Сроки рассмотрения обращений

7.1. Письменное обращение, поступившее в Школу №12, подлежит рассмотрению **в течение 30 дней со дня его регистрации.**

7.2. Директор Школы №12 может устанавливать сокращенные сроки разрешения обращений.

7.3. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления письменного ответа или устного сообщения автору обращения с изложением существа принятого решения.

В случае если окончание срока приходится на выходной или праздничный день, то последним днем срока считается следующий за ним рабочий день.

7.4. В исключительных случаях срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен директором школы не более чем на 30 дней на основании служебной записки должностного лица (комиссии), рассматривающего обращение. Служебная записка о продлении срока разрешения обращения представляется директору школы не позднее, чем за 3 дня до истечения срока.

О продлении срока рассмотрения автор обращения уведомляется в установленном порядке.

7.5. По направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, Школа № 12 предоставляет документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, в течение 15 дней, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

8. Порядок рассмотрения отдельных обращений

8.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (или электронный) 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.

8.2. Должностное лицо 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.

8.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

8.4. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

8.5. 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.

8.6. 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 соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

9. Личный приём граждан

9.1. Запись граждан на личный прием осуществляется на основе обращений, поступивших в письменной форме, в виде электронного запроса или устного личного обращения. Личный прием граждан осуществляется директором школы и его заместителями. Информация о порядке приема (место приема, условия приема, необходимые документы, контактный телефон) размещается на официальном сайте.

9.2. При поступлении обращения гражданина в ходе личного приема проверяется его соответствие следующим требованиям:

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

2) указание конкретной информации, сути предложения, заявления или жалобы (обращение должно содержать подробную тематику вопроса), обращение (как устное, так и письменное), в случае необходимости, должно подкрепляться материалами и документами, обосновывающими или поясняющими суть обращения;

3) 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 с обязательным разъяснением причины отказа.

9.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

9.4. Содержание устного обращения заносится в Журнал личного приема граждан.

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

9.6. 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 Журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

10. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

10.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушений прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

10.2. Контроль за исполнением поручений по обращениям включает:

- постановку поручений по рассмотрению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений; подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии
- исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;
- снятие обращений с контроля.

10.3. 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 осуществляет директор в пределах своей компетенции.

10.4. В целях подготовки отчетности о работе с обращениями в Школе № 12, а также выявления и устранения причин, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, осуществляется учет обращений, а также анализ вопросов, содержащихся в обращениях.

11. Ответственность за нарушение законодательства о порядке рассмотрения и разрешения обращений

11.1. Нарушения установленного настоящим Положением порядка рассмотрения обращений, необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, влекут ответственность лиц, допустивших эти нарушения, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

11.2. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

11.3. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.