

**Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
«Средняя школа Вулканного городского поселения»**

ул. Центральная, дом 35, п. Вулканный, Елизовский район, Камчатский край, 684036
Тел./факс: 8(41531) 3-66-10, e-mail: vulkannayschool@kamgov.ru

УТВЕРЖДАЮ:
Директор
МБОУ "СШ Вулканного ГП"

М.И. Каулин

Приказ от 15.10.2024 г. № 56

**ПОРЯДОК
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН
В МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
"СРЕДНЯЯ ШКОЛА ВУЛКАННОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ"
(МБОУ «СШ ВУЛКАННОГО ГП»)**

п. Вулканный
2024 год

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Порядок рассмотрения обращения граждан в МБОУ «СШ Вулканного ГП» (далее - Порядок) разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями), Федеральным законом от 29.12.2012 года 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями), Уставом МБОУ «СШ Вулканного ГП».

1.2 Настоящим Порядком регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее также - гражданин) права на обращение в МБОУ «СШ Вулканного ГП» далее по тексту – образовательное учреждение, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан образовательным учреждением и должностными лицами.

1.3 Для целей настоящего Порядка используются следующие основные термины:

1) **обращение гражданина** (далее - **обращение**) - направленные в образовательное учреждение в письменной форме (в том числе сообщения в VK мессенджер, WhatsApp, Telegram, Сферум и т.п.) или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в образовательное учреждение;

2) **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

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 государственных органов, органов местного самоуправления 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) **должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

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

1.4. Заявителями являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или федеральными законами (далее - граждане) и их представители.

1.5. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, как обращение в письменной форме. 1.6. Порядок информирования заинтересованных лиц о правилах рассмотрения обращений: Информация о месте нахождения и графике работы образовательного учреждения: юридический / почтовый адрес: 684036, Камчатский край, Елизовский район, п. Вулканный, ул. Центральная, дом 35, телефон/факс: 84153136610, 89247813900, e-mail: vulkannayschool@kamgov.ru

2.ТРЕБОВАНИЯ К ОБРАЩЕНИЮ В ПИСЬМЕННОЙ ФОРМЕ

2.1. Организация работы с обращениями в письменной форме и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления, предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ, права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами, как обращение в письменной форме, так и в устной форме.

2.2. Обращение в письменной форме гражданина должно содержать наименование образовательного учреждения, фамилию, имя, отчество должностного лица либо его должность, фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому нужно направить ответ, уведомление о переадресации обращения, дату и личную подпись. В случае необходимости (чтобы подтвердить свои доводы) гражданин может приложить к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

2.3. В обращении, составленном в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании, в том числе с использованием ФГИС "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", гражданин должен указать: свои фамилию, имя, отчество; адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, в том числе с использованием ФГИС "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; дату и личную подпись. К обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме. Также он может их направить эти документы или их копии в письменной форме по почте.

2.4. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового или электронного) по которому следует направить ответ.

2.5. Ответ на обращение граждан не дается в следующих ситуациях:

2.5.1. если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2.5.2. если текст обращения прочесть невозможно из-за его физического состояния, об этом гражданину сообщается в течение семи дней от момента регистрации;

2.5.3. если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, об этом гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

2.5.4. если в 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;

2.5.5. если обращение в письменной форме гражданина содержит вопрос, на который ему ранее был дан ответ по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, гражданину сообщается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу.

2.6. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах: 2.1. - 2.3. настоящего Порядка, признаются анонимным и рассмотрению не подлежат.

2.7. 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.

2.8. В случае, если повторное обращение вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения обращений, директор образовательного учреждения принимает соответствующие меры в отношении виновных лиц и о результатах рассмотрения обращения сообщает заявителю.

2.9. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

2.10. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательного учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3. ПРАВА ГРАЖДАНИНА ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ

3.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

3.1.1. представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

3.1.2. знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;

3.1.3. получать ответ в письменной форме по существу поставленных в обращении вопросов переадресации обращения в письменной форме в органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

3.1.4. обращаться с жалобами на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке;

3.1.5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;

3.2. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности, либо в целях восстановления или защиты прав и свобод ребенка.

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

4.ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

4.1. Образовательное учреждение обязано:

4.1.1. обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

4.1.2. принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов ребенка;

4.1.3. давать ответ в письменной или устной формах по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, согласно Федерального закона от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ;

4.1.4. уведомлять гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

4.1.5. в случае полученного запроса от государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, в установленном порядке предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения.

4.2. Ответ на обращение подписывается директором образовательного учреждения или лицом, его заменяющим.

4.3. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

5.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции образовательного учреждения, сокращения количества обращений в письменной форме, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

5.2. Личный прием граждан проводится руководителем и должностными лицами образовательного учреждения. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

5.3. При личном приеме граждан предъявляется документ, удостоверяющий его личность.

5.4. Устные обращения граждан могут поступать при проведении личного приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны или установлены. На устные обращения граждан дается ответ в устной форме.

6. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

6.1. Обращение в письменной форме подлежит обязательной регистрации в течение трех календарных дней с момента поступления.

6.2. Обращение в письменной форме, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательного учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданину, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ.

6.3. В случае, если решение поставленных в обращении в письменной форме 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. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 Федерального закона от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

6.5. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

6.6. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательного учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.7. 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.

6.8. В случае, если повторное обращение вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения обращений, директор образовательного учреждения принимает соответствующие меры в отношении виновных лиц и о результатах рассмотрения обращения сообщает заявителю.

7.СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

7.1. Обращения граждан, поступившие в образовательное учреждение, касающиеся компетенции ее должностных лиц; обращения в письменной форме, по адресу электронной почты, на адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, через сайт образовательного учреждения, сервис «вопрос-ответ», подлежат обязательному рассмотрению в установленные сроки обращений граждан в образовательное учреждение.

7.2. В исключительных случаях директор образовательного учреждения, либо уполномоченное на то лицо, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

7.3. Должностные лица образовательного учреждения осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

7.4. За нарушение порядка рассмотрения обращений граждан, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.