

**Отдел образования Городищенского района
МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ
ОСНОВНАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА Г.СУРСКА ИМЕНИ В.В.
АНИСИМОВА
(МБОУ ООШ Г.СУРСКА ИМЕНИ В.В. АНИСИМОВА)**

Лесной переулок, 10а , г.Сурск, 442301, Городищенский район, Пензенская область
тел. (884158) 22-6-07, e-mail: mouoosh-sursk@mail.ru, ОКПО 51999703, ОГРН 1025800743990,
ИНН /КПП 5812004216/581201001

ПРИНЯТО
на заседании педагогического
совета
протокол № 1 от 28.08.2020 года

УТВЕРЖДАЮ
Директор МБОУ ООШ г. Сурска
имени В.В. Анисимова
_____ Н.Ю. Сердцева
приказ № 114 от 31.08.2020года

РАССМОТРЕНО
На заседании Совета
протокол № 1 от 18.08.2020 года

Положение

о порядке приема и рассмотрения обращений граждан и юридических лиц

**Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения основной
общеобразовательной школы г. Сурска имени В.В. Анисимова**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Законом РФ «Об образовании в Российской Федерации» № 273-ФЗ от 29.12.2012, Уставом МБОУ ООШ г. Сурска имени В.В. Анисимова, Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» №59-ФЗ от 02.05. 2006г и определяет порядок организации работы с обращениями граждан в Муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении основной общеобразовательной школы г. Сурска имени В.В. Анисимова.

2. Основные термины, используемые в настоящем положении

2.1. Обращения граждан поступают в МБОУ ООШ г. Сурска имени В.В. Анисимова в виде предложений, заявлений, жалоб.

2.2. В настоящем Положении используются следующие основные термины:

- обращение гражданина - направленные в МБОУ ООШ г. Сурска имени В.В. Анисимова или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности МБОУ ООШ г. Сурска имени В.В. Анисимова;

- 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 МБОУ ООШ г. Сурска имени В.В. Анисимова;

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

- должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции, определенные трудовым договором и должностными инструкциями в МБОУ ООШ г. Сурска имени В.В. Анисимова.

2.3. Повторные обращения, 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.

2.4. Обращение может быть коллективным, если оно подписано двумя и более авторами, либо поступило от имени коллектива юридического лица. Коллективными считаются также обращения, подписанные членами одной семьи.

2.5. Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ. По анонимным письмам ответ не дается.

3. Права и гарантии гражданина при рассмотрении обращения

3.1. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по организации работы с обращениями граждан и юридических лиц возлагается на директора МБОУ ООШ г. Сурска имени В.В. Анисимова.

3.2. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан и юридических лиц осуществляется директором МБОУ ООШ г. Сурска имени В.В. Анисимова.

3.3. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в журнал учета.

3.4. Делопроизводство по обращениям граждан и юридических лиц ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции директора МБОУ ООШ г. Сурска имени В.В. Анисимова.

3.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБОУ ООШ г. Сурска имени В.В. Анисимова, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.6. В случае если в обращении содержатся нецензурные выражения, личные оскорбления, угрозы – обращение не рассматривается.

3.7. Письменное обращение, поступившее в МБОУ ООШ г. Сурска имени В.В. Анисимова, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации. Ответ на обращение, поступившее в МБОУ ООШ г. Сурска имени В.В. Анисимова 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.

3.8. В исключительных случаях директор МБОУ ООШ г. Сурска имени В.В. Анисимова вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина или юридического лица, направившего обращение.

4. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан и юридических лиц

4.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование МБОУ ООШ г. Сурска имени В.В. Анисимова, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество директора МБОУ ООШ г. Сурска имени В.В. Анисимова, а также свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, по которому должен быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.2. Юридическое лицо в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование МБОУ ООШ г. Сурска имени В.В. Анисимова, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество директора МБОУ ООШ г. Сурска имени В.В. Анисимова, а также свой юридический адрес, почтовый адрес, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись руководителя организации и дату.

4.3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин или юридическое лицо прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.4. Обращение, поступившее в МБОУ ООШ г. Сурска имени В.В. Анисимова по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления директору МБОУ ООШ г. Сурска имени В.В. Анисимова.

4.5. Обращения, в которых отсутствуют фамилия, адрес, место работы (учебы) и личная подпись, считаются анонимными и не подлежат рассмотрению. Анонимное обращение, содержащее сведения о готовящемся или совершенном преступлении, направляется для проверки в правоохранительные органы.

4.6. Не рассматриваются обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

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

4.8 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 директор МБОУ ООШ г. Сурска имени В.В. Анисимова 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 должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.9 В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.10. Обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, считаются

повторными.

4.8. В случае если повторное обращение вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения обращений директор МБОУ ООШ г. Сурска имени В.В. Анисимова принимает соответствующие меры в отношении виновных лиц и о результатах рассмотрения обращения сообщает заявителю.

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

4.10. Директор МБОУ ООШ г. Сурска имени В.В. Анисимова обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

4.11 Директор МБОУ ООШ г. Сурска имени В.В. Анисимова принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

5. Порядок рассмотрения личных обращений граждан и юридических лиц

5.1. Личный прием граждан или юридических лиц в МБОУ ООШ г. Сурска имени В.В. Анисимова проводится директором МБОУ ООШ г. Сурска имени В.В. Анисимова. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

5.3. 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.

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 или юридических лиц, как правило, дается ответ в устной форме.

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

5.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации рассмотрению в установленном порядке.

5.7. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБОУ ООШ г. Сурска имени В.В. Анисимова, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.8. В обязательном порядке журнал личных обращений граждан и юридических лиц должен включать следующие разделы:

- Дата обращения
- Ф.И.О. обратившегося
- Адрес фактического проживания
- Тематика обращения
- Результаты рассмотрения

6. Права и обязанности должностных лиц

6.1. МБОУ ООШ г. Сурска имени В.В. Анисимова обязана:

- обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- давать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

6.2. Ответ на обращение подписывается директором МБОУ ООШ г. Сурска имени В.В. Анисимова

6.3. Ответ на обращение, поступившее в МБОУ ООШ г. Сурска имени В.В. Анисимова по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

7. Заключительные положения

7.1. Настоящее Положение и изменения и дополнения к нему принимаются решением заседания педагогического совета после рассмотрения Советом МБОУ ООШ г. Сурска имени В.В. Анисимова и утверждается приказом директора.