Согласовано: Утверждено:

педагогический совет приказ по МОУ СШ №6

протокол № 7 от 19.03.2025 г. №01-11/46 от 20.03.2025 г.

**Порядок**

**рассмотрения обращений граждан в МОУ СШ № 6**

1. **Общие положения**

1.Порядок рассмотрения обращений граждан в муниципальном общеобразовательном учреждении «Средняя школа №6» (далее — Порядок, Учреждение) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан в Учреждении, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при рассмотрении обращений граждан, и определения последовательности действий при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

Порядок разработан в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ);

- Федеральный закон "О внесении изменений в Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 28.12.2024 N 547-ФЗ (последняя редакция)

- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Федеральным законом от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;

- указом Президента РФ от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращения граждан и организаций»;

- Порядком.

1.2. Порядок определяет основные термины, устанавливает права гражданина при рассмотрении обращений в Учреждение, формирует требования к письменным (электронным) обращениям, регулирует порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, а также контроль за соблюдением данного порядка.

1.3. Порядок рассмотрения обращений граждан регулирует правоотношения в Учреждении, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее – гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в Учреждение, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами Учреждения.

1.4. Установленный Порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан в Учреждении, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.5. Порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.7. Непосредственное исполнение поручений по письменным (электронным) и устным обращениям осуществляется ответственным лицом, назначенным руководителем Учреждения.

1.8. Принятие решений по рассмотрению письменных и устных обращений граждан осуществляется руководителем Учреждения.

1.9. Администрация Учреждения регулярно проводит анализ обращений граждан, выявляет критические замечания и обобщает информацию с целью оперативного выявления и устранения причин, которые могут привести к нарушению прав и защищаемых законом интересов граждан.

**2.Основные термины, используемые в данном Порядке.**

В Порядке используются следующие основные термины:

1. заявитель — физическое лицо, обратившееся в Учреждение;
2. обращение заявителя (далее — обращение) — направленное в Учреждение в письменной форме или в форме электронного — документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (далее - Единый портал) или иную информационную систему государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан», предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение в Учреждение;
3. Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, развитию и улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности Учреждения;
4. 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 Учреждения и его сотрудников, либо критика деятельности Учреждения и его сотрудников;
5. Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
6. Ответственное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя Учреждения либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Учреждении.

**3.Требования к порядку рассмотрения письменных обращений**

3.1. Обращения могут быть направлены заявителями в Учреждение следующими способами:

- почтовым отправлением;

- посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг или иную информационную систему государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан;

- доставлены лично заявителями или их представителями.

3.2. Заявитель с момента приема его обращения имеет право с учетом режима работы Учреждения лично обратиться в Учреждение за получением сведений о ходе рассмотрения его обращения. Указанная информация может быть запрошена также по телефонам для справок и информационным системам общего пользования. При ответах на телефонные звонки ответственное лицо уточняет фамилию, имя, отчество заявителя, адрес места его жительства и подробно в вежливой и корректной форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель.

**4. Сроки регистрации и рассмотрения письменных обращений.**

4.1. Письменное обращение, направленное в адрес Учреждения или руководителя Учреждения, рассматривается в течении 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

4.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в Учреждение.

4.3. Срок рассмотрения письменного обращения начинается с даты регистрации обращения в Учреждении и заканчивается датой направления ответа, подписанного ответственным лицом.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, сроки рассмотрения письменных обращений могут быть продлены руководителем Учреждения, но не более чем на 30 дней с уведомлением об этом заявителя.

**5. Результат рассмотрения письменного обращения.**

Конечным результатом рассмотрения письменного обращения является:

- ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- ответ с разъяснением (при рассмотрении отдельных обращений в соответствии со статьей 11 Федерального закона от2 мая 2006 года № 59-ФЗ).

Результат рассмотрения письменного обращения направляется заявителю в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме, или в форме электронного документа по адресу электронной почты либо адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета на Едином портале, указанном в обращении, поступившем в форме электронного документа.

**6.Прием и регистрация письменных обращений.**

6.1.Основанием для начала рассмотрения письменных обращений является поступление обращений в Учреждение и регистрация обращений в Учреждении.

6.2.На стадии обработки поступивших обращений ответственное лицо отбирает те из них, которые не подлежат рассмотрению по существу поставленных в обращении вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, а именно обращения:

- содержащие нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; - текст которых не поддается прочтению;

- текст которых не позволяет определить суть.

6.3. В отношении обращений, которые не подлежат рассмотрению по существу поставленных в них вопросов, ответственное лицо готовит проект ответа заявителю на бланке Учреждения с обоснованием оставления обращения без рассмотрения по существу вопросов, за исключением случаев, когда направить данный ответ заявителю не представляется возможным (отсутствует почтовый или электронный адрес, не указана фамилия заявителя).

6.4. Обращение, в котором отсутствуют сведения, достаточные для его разрешения, в том числе содержащее аудиозаписи, видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей, видеозаписей, иных информационных файлов, а также поступившее на — внешних носителях информации (СD-диски, флеш - накопители USB, жесткие диски), без изложения сути заявления, предложения, жалобы (в письменной форме или в форме электронного документа), не подлежит рассмотрению. При наличии указанных обстоятельств заявителю направляется соответствующая информация с предложением восполнить недостающие сведения.

Срок подготовки и отправки ответа заявителю об оставлении обращения без рассмотрения - 7 дней со дня регистрации обращения.

**7. Личный прием граждан.**

7.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится руководителем Учреждения и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан посредством официального сайта и информационного стенда Учреждения.

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

7.3. Содержание устного обращения заносится в Карточку личного приема гражданина (Приложение 1). 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.

7.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

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

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

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

**8. Формирование и хранение материалов по обращениям граждан**

8.1. При приеме письменных (электронных) обращений: проверяется правильность адреса; письма с пометкой на конверте «ЛИЧНО» и адресованные другим организациям не вскрываются, а передаются по назначению; письма, доставленные не по назначению, незамедлительно возвращаются почтовому отделению связи, не вскрытыми для отправления адресату; при вскрытии конвертов проверяется наличие в них письма и документов.

8.2. Все поступающие обращения принимаются и регистрируются назначенным работником Учреждения в Журнале регистрации обращений граждан (Приложение 2).

8.3. Регистрационный (входящий) номер письма состоит из первой буквы фамилии корреспондента и порядкового номера поступившего обращения. 8.4. Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо проставляется свой регистрационный номер.

8.5. После регистрации обращения направляются руководителю Учреждения для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и сроков исполнения.

8.6. Обращения граждан, копии ответов (оригинал направляется заявителю) на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы о личном приеме граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Учреждения.

8.7. Каждое обращение и все материалы для его рассмотрения формируются отдельным делом и располагаются в хронологической последовательности. При получении повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются в дело, которое было сформировано ранее.

8.8. В процессе формирования дел проверяется также правильность оформления документов (подписи, даты, индексы, адресаты). Документы, которые не были оформлены надлежащим образом, возвращаются исполнителям на доработку.

8.9. Руководитель Учреждения осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.

8.10. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на руководителя Учреждения.

8.11. Срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет. В необходимых случаях экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.

8.12. По истечении установленного срока хранения документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан составляется акт об их уничтожении, который подписывается членами экспертной комиссии и утверждается руководителем Учреждения.

8.13. Хранение дел у исполнителей запрещается.

8.14. Обращения граждан могут направляться в архив без рассмотрения, если в них содержатся рассуждения по известным проблемам или поднимаются уже решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, а также бессмысленные по содержанию.

8.15. Решение о списании указанных обращений принимает руководитель образовательной организации.

**9. Заключительные положения**

9.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Учреждении является локальным нормативным актом Учреждения, принимается на педагогическом совете, утверждается (либо вводится в действие) приказом руководителя образовательной организации.

9.2. Все изменения и дополнения, вносимые в настоящее Порядок, оформляются в письменной форме в соответствии действующим законодательством Российской Федерации.

9.. После принятия Порядка (или изменений и дополнений отдельных пунктов и разделов) в новой редакции предыдущая редакция автоматически утрачивает силу.

С Порядком о рассмотрения обращений граждан в муниципальном общеобразовательном учреждении «Средняя школа №6», утвержденным приказом №01-11/46 от 20.03.2025 г. ознакомлены:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Голубева М.С.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Кузина А.А.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Петрова Е.Н.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Старкова А.С.

Приложение 1

Журнал регистрации обращений.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Дата обращения** | **ФИО гражданина** | **Адрес фактического проживания** | **Тематика обращения** | | **ФИО и должность уполномоченного за рассмотрение** | | **Результат рассмотрения** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение 2.

Карточка личного приема гражданина

Проводил: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ФИО руководителя образовательной организации или уполномоченных на то лиц)

Дата приема \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ф.И.О. гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Место работы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Домашний адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Содержание устного обращения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Результаты рассмотрения устного обращения граждан

1. Кому отправлено (резолюция) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. Дата исполнения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. Дополнительный контроль \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. Снято с контроля \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5.Результат\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6. Дата, должность исполнителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

7. От гражданина принято письменное заявление (Прилагается)

Вх.№ \_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.