

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ЯНТАРНЕНСКАЯ ШКОЛА ИМЕНИ В.В.КУБРАКОВА»
КРАСНОГВАРДЕЙСКОГО РАЙОНА РЕСПУБЛИКИ КРЫМ**

УТВЕРЖДАЮ

Директор МБОУ
«Янтарненская школа имени В.В. Кубракова»

Приказ № 126 от «03» марта 2022 года



/Ю.В. Цыпляева /

Положение о работе с обращениями граждан

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ от 02 мая 2006 года (с изменениями и дополнениями).

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

1.3. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение - рекомендация гражданина, направленная на улучшение деятельности МБОУ «Янтарненская школа имени В.В.Кубракова» развитие государственно-общественных отношений.

Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации прав и законных интересов гражданина либо сообщение о недостатках в работе МБОУ «Янтарненская школа имени В.В.Кубракова», либо критика деятельности сотрудников МБОУ «Янтарненская школа имени В.В.Кубракова».

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав и законных интересов либо нрав и законных интересов других лиц.

1.4. Письменное обращение гражданин может подать в форме бумажного или электронного документа. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации сообщения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к своему письменному обращению документы и материалы либо их копии. При обращении в форме электронного документа гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные материалы и их копии в письменной форме.

1.5. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу если со времени подачи первого обращения 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.

1.6. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

1.7. В случае если текст письменного обращения не поддастся 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, имя и почтовый адрес поддаются прочтению.

1.8. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее давался письменный ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор МБОУ «Янтарненская школа имени В.В.Кубракова» может принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший сообщение.

1.9. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2. Организация делопроизводства

2.1. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на делопроизводителя МБОУ «Янтарненская школа имени В.В.Кубракова».

2.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в журнале учета обращений граждан.

2.3. Принятие решения по рассмотрению письменных и устных обращений граждан осуществляется директором МБОУ «Янтарненская школа имени В.В. Кубракова».

2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию директора МБОУ «Янтарненская школа имени В.В. Кубракова» в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

2.5. Письменное обращение гражданина после регистрации и оформления резолюции директора школы передаются на исполнение специалисту.

2.5. Непосредственное исполнение поручений по письменным и устным обращениям граждан осуществляется следующими лицами (специалистами): заместителями директора по УВР и ВР, классными руководителями, социальным педагогом, которые, при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

2.7. Специалисты МБОУ «Янтарненская школа имени В.В.Кубракова» по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, орган местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну и для которых установлен особый порядок предоставления.

2.8. Письменное обращение, поступившее в МБОУ «Янтарненская школа имени В.В. Кубракова», рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

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

2.10. Ответ на обращение подписывается директором школы. Дата исполнения и исходящий номер проставляется секретарем учебной части, ответственным за ведение делопроизводства, после того, как письмо подписано.

3. Личный приём граждан

3.1. Личный прием граждан осуществляется директором МБОУ «Янтарненская школа имени В.В. Кубракова» и его заместителями.

3.2. Личный прием граждан может осуществляться по предварительной записи. Координацию личного приема граждан осуществляет секретарь учебной части, которая сообщает о месте и времени приема гражданину в устной форме при личном обращении, по телефону: 8(36556) 74366 или по e-mail: krgv_yantarnoe@crimeaedu.ru.

3.3. Прием граждан осуществляется по адресу: 297030, Российская Федерация, Республика Крым, Красногвардейский район, с.Янтарное, ул. Кубракова, д.1А в соответствии с утвержденным графиком личного приема граждан в МБОУ «Янтарненская школа имени В.В.Кубракова».

3.4. Прием граждан организуется еженедельно (дата и время приема определяется непосредственно должностными лицами, осуществляющими прием).

3.5. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд, находящийся по адресу: с.Янтарное, ул. Кубракова, д.1А, а также на сайте МБОУ «Янтарненская школа имени В.В.Кубракова» (<https://yantarnoe.krymschool.ru>).

3.6. Материалы к личному приему граждан, не менее чем за 3 дня до даты его проведения, представляются директору школы или иным лицам, осуществляющим прием.

3.7. В случае отсутствия в назначенный день приема должностного лица, осуществляющего прием, к которому записан на прием гражданин, прием переносится на другой день, о чем гражданин уведомляется заранее.

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

3.9. Содержание обращения гражданина (письменного или устного) заносится в журнал регистрации личного приема граждан. 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 регистрации личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

3.10. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБОУ «Янтарненская школа имени В.В. Кубракова», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.12. Результаты личного приема граждан фиксируются в журнале регистрации личного приема граждан.

4. Заключительные положения

4.1. Срок действия настоящего положения не ограничен.

4.2. При изменении законодательных актов Российской Федерации, регулирующих сферу действия настоящего положения, в положение вносятся изменения в порядке, установленном локальными нормативными актами МБОУ «Янтарненская школа имени В.В. Кубракова».

4.3. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

4.4. Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии и директором школы.