

Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение
«Акжарская основная общеобразовательная школа»
муниципального образования Ясенский городской округ

ПРИНЯТО

На педагогическом совете
Протокол № 1 от 30.08.2021 г

УТВЕРЖДАЮ

Директор МОБУ «АООШ»
Байканова А.С.
Приказ № 126/9 от 30.08.2021г



**Положение о порядке работы с обращениями (запросами) граждан и организаций,
приема граждан в муниципальном общеобразовательном бюджетном учреждении
«Акжарская основная общеобразовательная школа»
муниципального образования Ясенский городской округ
по профилактике коррупционных и иных правонарушений**

Общие положения

1.1. Положение о порядке работы с обращениями (запросами) граждан и организаций, приема граждан в муниципальном общеобразовательном бюджетном учреждении «Акжарская основная общеобразовательная школа» муниципального образования Ясенский городской округ (далее - МОБУ «АООШ») по профилактике коррупционных и иных правонарушений (далее – Положение) устанавливает требования к организации работы по рассмотрению обращений (запросов) граждан и организаций, поступивших в МОБУ «АООШ» в письменной форме, индивидуальных и коллективных обращений, а также проведению личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане).

1.2. Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», Методическими рекомендациями по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, утвержденными заместителем Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, руководителем рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций, определяет единый порядок организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее соответственно - обращение, заявитель), а также запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.3. Обращения (запросы), поступившие в МОБУ «Акжарская ООШ» и адресованные должностным лицам (руководителю и его заместителю(ям), в соответствии с их компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению должностными лицами, которые несут установленную законодательством ответственность за своевременность и полноту рассмотрения обращения (запроса).

1.4. Сотрудники МОБУ «Акжарская ООШ», осуществляющие работу с обращениями (запросами) в порядке исполнения указаний (поручений) должностных лиц или в порядке исполнения своих должностных обязанностей, считаются уполномоченными лицами и

несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность и полноту рассмотрения обращений (запросов).

1.5. Персональная ответственность должностных и уполномоченных лиц при работе с обращениями (запросами) предусматривается законодательством Российской Федерации, должностными обязанностями в соответствии с Приложением №1 к настоящему Положению.

1.6. Положение распространяется на обращения и запросы, поступившие в рамках Федеральных законов от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», и не распространяется на поступившие обращения, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

Прием, первичная обработка, регистрация обращений

2.1. Обращение (запрос) в МОБУ «Акжарская ООШ» может быть доставлено лично, почтовым отправлением, путем устного общения населения, в форме электронного документа, через официальный сайт МОБУ «Акжарская ООШ».

2.2. Ответственным лицом, осуществляющим прием корреспонденции в МОБУ «Акжарская ООШ», проводится первичная обработка почты:

- а) проверяется правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки;
- б) возвращает на почту ошибочно поступившие (не по адресу) не вскрытые письменные обращения;
- в) вскрывается конверт, проверяется наличие в нем текста письменного обращения и документов (или копий документов), приложенных к письменному обращению;
- г) документы, поступившие с обращением (копии паспорта, военного билета, трудовой книжки и другие), являются приложением к обращению.

2.5. Поступившие обращения и информация по результатам их рассмотрения подлежат регистрации и обработке:

- а) проставляются регистрационные штампы, которые помещаются на лицевой стороне первого листа обращения или запроса в правом нижнем углу. В оттиске штампа указываются дата получения обращения и его регистрационный номер;
- б) в регистрационно-контрольную карточку вносятся личные данные заявителя;
- в) в соответствии с Типовым Общероссийским тематическим классификатором граждан и организаций определяется тематика обращения;
- г) составляется краткое содержание (аннотация содержания) обращения в предложном падеже «О чем?»;
- д) проводится проверка на повторность, неоднократность обращения;
- е) отмечается тип доставки обращения (депутатский запрос, курьерская связь, личный прием, почта, др.).

2.6. Поступившие в рамках подготовки и проведения личных приемов, устные обращения (запросы) подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

2.7. Обращение (запрос) информации в форме электронного документа в МОБУ «Акжарская ООШ» может поступить исключительно через официальный сайт МОБУ «Акжарская ООШ» по адресу <http://akg.moy.su/> путем направления сообщения через разделы «Сведения об образовательной организации» и «Основные сведения».

2.8. Электронный адрес предназначен для межведомственных запросов и писем по документам и текущей работе Управления.

2.9. В случае поступления обращения в электронной форме на электронный адрес, заявителю направляется разъяснение о порядке направления обращения в форме электронного документа через разделы «Сведения об образовательной организации» и «Основные сведения». При этом данное обращение не регистрируется.

2.10. Обращения в форме электронного документа, поступившие через разделы «Сведения об образовательной организации» и «Основные сведения», распечатываются и подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. При этом:

а) ответ на обращение в форме электронного документа направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты (e-mail), указанному автором обращения. Ответ направляется Исполнителем со служебной электронной почты;

б) уведомление о переадресации обращения направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты (e-mail), указанному автором обращения;

в) в случае поступления обращения, содержащего вопрос, затрагивающий интересы неопределенного круга лиц, ответ на который был размещен на сайте компетентного органа, автору в течение семи дней со дня регистрации обращения Исполнителем сообщается электронный адрес страницы сайта, на которой размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении автора;

г) ответ подписывается должностным лицом, либо уполномоченным на то лицом. В связи с этим возможно использовать электронный образ личной подписи уполномоченного лица;

д) при собственноручном подписании ответа на официальном бланке для его направления автору обращения в форме электронного документа на адрес электронной почты в форме электронного документа необходимо преобразовать ответ на бумажном носителе в ответ в форме электронного документа путем сканирования, но при этом в адрес автора обращения направляется электронная копия ответа, а не его оригинал.

2.11. Работу с обращениями в разделах «Сведения об образовательной организации» и «Основные сведения» обеспечивает ответственное лицо.

Направление обращения на рассмотрение по компетенции

3.1. Обращения направляются на рассмотрение адресатам (руководителю, заместителю(ям)).

3.2. Должностное лицо, в адрес которого поступило обращение, после ознакомления с поступившим обращением принимает одно из следующих решений:

а) направить для рассмотрения и подготовки ответа по существу поставленного вопроса заместителю(ям) МОБУ «Акжарская ООШ»;

б) направить для рассмотрения и подготовки ответа заявителю по компетенции в федеральные органы исполнительной власти, территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, органы местного самоуправления, иные организации или их должностным лицам в случае необходимости - запросить в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

3.2. По поступившему обращению указания (поручения) даются должностными лицами, указанными в п. 1.3. настоящего Положения.

3.3. Текст указания (поручения) по поступившему обращению должен содержать: фамилию и инициалы Исполнителя, которому дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения указания (поручения). При этом, в случае если в указании (поручении) не указан срок исполнения указания (поручения), то срок устанавливается в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.4. Срок исполнения указания (поручения) исчисляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.5. В случае, если обращение направляется для рассмотрения в федеральные органы исполнительной власти, территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, в органы государственной власти, органы местного самоуправления, иные организации или их должностным лицам в соответствии с их компетенцией. Исполнитель, отмеченный должностными лицами в поручении в течение семи дней со дня регистрации обращения уведомляют заявителя о переадресации его обращения.

3.6. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным действующим законодательством, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в орган государственной власти, орган местного самоуправления, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов, оно возвращается автору обращения с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

Рассмотрение обращений

4.1. Обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в МОБУ «Акжарская ООШ». В установленные 30 дней входит время на визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовку проекта ответа, его согласование, подписание и направление ответа гражданину.

4.2. В случаях, предусмотренных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», срок рассмотрения обращения в исключительных случаях может быть продлен должностным лицом, ответственным за его рассмотрение, но не более чем на 30 дней. Гражданин письменно уведомляется о продлении срока рассмотрения его обращения, с указанием обоснования продления и даты окончания рассмотрения его обращения.

4.3. 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.

4.4. Обращение может рассматриваться должностным лицом непосредственно в МОБУ «Акжарская ООШ». Должностное лицо в пределах своей компетенции обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение, при необходимости запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МОБУ «Акжарская ООШ», перенаправляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4.5. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и предыдущие обращения направлялись им одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.7. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, принявшее решение о прекращении переписки, уведомляет об этом гражданина, направившего обращение.

4.8. Последующее обращение гражданина с вопросом, по которому принято решение о прекращении переписки, регистрируется в МОБУ «Акжарская ООШ» в соответствии с настоящим Положением, гражданину ответственным Исполнителем направляется уведомление о ранее принятом решении о прекращении переписки по поставленному в обращении вопросу с указанием регистрационного номера и даты ответа о прекращении переписки.

4.9. 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.

4.10. Обращения с просьбами о личном приеме должностными лицами подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. При необходимости авторам направляется информация о порядке личного приема граждан руководителя и заместителя(ей).

Требование к подготовке, оформлению ответа на обращение

5.1. Подготовленная Исполнителем информация по результатам рассмотрения обращения и ответ заявителю должны соответствовать следующим требованиям:

а) информация по результатам рассмотрения обращения, на основании которой готовится ответ заявителю, должна содержать юридически обоснованный и мотивированный ответ на каждый поставленный в обращении вопрос со ссылками на законы и иные нормативные правовые акты;

б) ответ заявителю должен быть последовательным в изложении, содержать исчерпывающую информацию по всем поставленным в обращении вопросам;

в) при подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе заявителю следует указывать, кем, когда и какие меры приняты или что будет предпринято для разрешения заявленных в обращении проблем с указанием конкретных сроков;

г) если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то следует указать, по каким причинам она не может быть удовлетворена или не могут быть приняты меры в установленные законодательством сроки;

д) в заключительной части информации по результатам рассмотрения обращения следует сообщить о времени, сроках и порядке информирования заявителя, а также мотивировать целесообразность снятия обращения с контроля или продления срока рассмотрения обращения с указанием окончательной даты его исполнения.

5.2. Ответы на обращения граждан регистрируются и направляются адресатам в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в МОБУ «Акжарская ООШ».

5.3. Подлинники (оригиналы) обращения хранятся в МОБУ «Акжарская ООШ».

Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан в МОБУ «Акжарская ООШ» осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан должностными лицами МОБУ «Акжарская ООШ» (Приложение № 2 к настоящему Положению).

6.2. Прием граждан директором и его заместителями проводится с соблюдением следующих условий:

а) по предварительной записи, которую осуществляет делопроизводитель с 10.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней по телефону 8 (35368) 2-96-11 или приличном обращении);

б) на основании письменного обращения гражданина, зарегистрированного МОБУ «Акжарская ООШ», с изложением вопроса, по существу.

6.3. Личный прием граждан и рассмотрение устных обращений в МОБУ «Акжарская ООШ» включают в себя:

а) оказание консультативно-правовой помощи гражданину;
б) определение существа вопросов, поднимаемых гражданами;
в) разъяснение гражданам, куда и в каком порядке им следует обратиться, если в устном обращении содержатся вопросы, не относящиеся к компетенции МОБУ «Акжарская ООШ»;

г) отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее гражданину был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

д) рассмотрение устных обращений по существу поднимаемых гражданами вопросов.

6.4. Делопроизводитель осуществляет:

а) предварительную запись на личный прием должностных лиц;

б) документальное обеспечение, которое включает в себя: регистрацию (устного) личного приема обращения гражданина при предъявлении документа, удостоверяющего личность, предоставление карточки личного приема гражданина (приложение № 4 к настоящему Положению);

в) подбор при повторных обращениях всех имеющихся в архиве материалов по предыдущим обращениям;

г) прием в ходе личного приема письменных обращений гражданина с последующей регистрацией и рассмотрением в установленном порядке;

д) контроль рассмотрения устного и письменного обращения гражданина, поступившего во время личного приема, исполнение указаний (поручений), данных в ходе личного приема.

6.5. Ответственное лицо вправе:

а) в случае согласия заявителя направить его на беседу по договоренности в исполнительные органы государственной власти или решить вопрос о его приеме в органах местного самоуправления муниципального образования Ясненский городской округ;

б) вести видеозапись хода личного приема граждан в целях профилактики противоправных действий и обеспечения общественного порядка. При этом личный прием должен начинаться с информирования о ведении видеозаписи. Архив видеозаписей и аудиозаписей хранится в ЭВМ сотрудника, осуществляющего видео-аудиозапись в течение срока, установленного номенклатурой дел МОБУ «Акжарская ООШ»;

в) в случае наличия оснований, позволяющих предположить возможность наступления вредных последствий в результате реальных противоправных действий посетителей (допускаются грубые и оскорбительные выражения (приставания), угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц (сотрудников МОБУ «Акжарская ООШ»), а также членов их семей, а также других лиц, находящихся в здании МОБУ «Акжарская ООШ», уничтожение или повреждение имущества) вызвать сотрудников, осуществляющих охрану в здании МОБУ «Акжарская ООШ».

6.6. Во время личного приема должностное лицо, ведущее прием:

а) может дать ответ гражданину с его согласия устно в ходе личного приема, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина;

б) доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии по нему мер, уведомляет заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения и откуда он получит ответ;

в) дает разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного государственного органа, или должностного лица;

г) в ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если гражданину этим же государственным органом или должностным лицом ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, а новых доводов

или обстоятельств в ходе личного приема гражданин не привел. При этом гражданину должны быть разъяснены мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения.

6.7. Личный прием граждан проводится в порядке очередности, преимущество первоочередного приема предоставляется отдельным категориям граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

6.8. Информация о месте приема, порядке записи на личный прием, об установленных для приема днях и часах, лицах, ведущих прием, в обязательном порядке размещается на информационных стендах, расположенных в МОБУ «Акжарская ООШ», на официальном информационном сайте МОБУ «Акжарская ООШ».

6.9. Рассмотрение письменного обращения, принятого в ходе личного приема гражданина, осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

Контроль рассмотрения обращений и направления ответов заявителям в установленный срок. Анализ и обобщение результатов работы с обращениями

7.1. Постановка обращений на контроль осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

7.2. Контролю подлежат обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов заявителя, а также обращения по вопросам, имеющим большую общественную значимость, касающимся жизни, здоровья и безопасности населения.

7.3. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в МОБУ «Акжарская ООШ», осуществляют должностные и (или) уполномоченные лица.

7.5. Лица, осуществляющие такой контроль, имеют право:

а) запрашивать у исполнителей и их непосредственных руководителей необходимые сведения о ходе рассмотрения обращений;

б) знакомиться в установленном порядке с материалами, отражающими состояние рассмотрения обращений;

в) вносить уполномоченным лицам предложения в письменной форме по устранению недостатков, выявленных в ходе контроля рассмотрения обращений.

7.6. Обращение считается рассмотренным и снимается с контроля на основании отчета Исполнителя и документированного подтверждения фактического рассмотрения по существу указанных в обращении вопросов, направления результатов рассмотрения обращений гражданам любым способом доставки. Промежуточный ответ, равно как и запрос, по рассмотрению обращения не может служить основанием для признания обращения рассмотренным.

7.7. В случае, если обращение не рассмотрено в установленный срок, оно признается не исполненным и остается на контроле. Обязанность по его исполнению сохраняется за Исполнителем по рассмотрению обращения.

7.8. Ответственное лицо:

а) осуществляет анализ и мониторинг обращений и содержащихся в них вопросов, поступивших в адрес руководителя его заместителя(ей);

б) готовит информационно-аналитические материалы по обращениям и результатам их рассмотрения на основе учетных данных за определенный период времени (год, полугодие, квартал, месяц);

Обжалование решений, действий (бездействий) в связи с рассмотрением обращения

Граждане вправе обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1
к Положению о Положению о порядке работы
с обращениями (запросами) граждан и организаций,
приема граждан в МОБУ «Акжарская ООШ» по профилактике
коррупционных и иных правонарушений

Должностные обязанности и ответственность должностных и уполномоченных лиц,
ведущих работу с обращениями граждан

Наименование должности	Должностные обязанности	Ответственность
1	2	3
Директор	-личный прием, -решение о постановке обращения на контроль, -контроль работы с обращениями граждан, -рассмотрение жалоб.	-контроль работы с обращениями граждан.
Заместитель директора по УВР	-личный прием, -решение о постановке обращения на контроль, -рассмотрение жалоб.	-контроль работы с обращениями граждан.

Приложение № 2
к Положению о Положению о порядке работы
с обращениями (запросами) граждан и организаций,
приема граждан в МОБУ «Акжарская ООШ» по профилактике
коррупционных и иных правонарушений

График приема граждан, представителей организаций должностными лицами Управления
при Главе Муниципального образования Ясненский городской округ по профилактике
коррупционных и иных правонарушений

Должностное лицо, время приема	Направление	№ каб., тел.
1	2	3
Руководитель Каждый четверг 16.00 - 17.00	Прием граждан и организаций	Приемная 8(35368)2-96-11
Заместитель директора по УВР Последний четверг месяца 16.00 - 17.00	Прием граждан и организаций	Кабинет завуча 8(35368)2-96-11

Приложение № 3
к Положению о Положению о порядке работы
с обращениями (запросами) граждан и организаций,
приема граждан в МОБУ «Акжарская ООШ» по профилактике
коррупционных и иных правонарушений

Карточка личного приема гражданина

№ _____

Ведущий
прием:

(фамилия, инициалы, наименование должности)

Ф.И.О.
заявителя:

Адрес
гражданина:
Контактный
телефон

Краткое содержание обращения:

Результаты приема:

Даны
поручения:

(наименование структурного подразделения, фамилии, инициалы исполнителей)

Содержание поручения:

Срок исполнения

Отметка о получении письменного обращения во время приема:

Дата регистрации _____ 20__ г.

Рег. № _____

Подпись лица, ведущего прием:

Отметка об ответе заявителю:

(регистрационный номер и дата ответа, наименование
подразделения, исполнитель)