



УТВЕРЖДЕНО
приказом директора от 10.01.2017 № 4
Н. И. Задонская
с изменениями на 13.04.2017 (п. 3.8.1)
с изменениями на 02.04.2019 (п.6)
с изменениями на 21.04.2021 (п.9)

Порядок приема и рассмотрения обращений граждан и организаций

1. Личный прием граждан в МБОУ г. Мурманска СОШ № 45 проводится директором школы, заместителями директора по учебно-воспитательной, административно-хозяйственной работе.
2. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах.
 - 2.1. При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность.
 - 2.2. 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.
 - 2.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
 - 2.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБОУ г. Мурманска СОШ № 45, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
 - 2.5. 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. Порядок рассмотрения обращений физических и юридических лиц.
 - 3.1. Гражданин направляет письменное обращение с поставленными вопросами, решение которых входит в компетенцию МБОУ г. Мурманска СОШ № 45. При этом указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
 - 3.2. Обращение, поступившее в МБОУ г. Мурманска СОШ № 45 или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
 - 3.3. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме

либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

- 3.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.
 - 3.5. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в МБОУ г. Мурманска СОШ № 45 или должностному лицу.
 - 3.6. Обращение, поступившее в МБОУ г. Мурманска СОШ № 45 в соответствии с компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению в течение 30 дней со дня его регистрации.
 - 3.7. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, руководитель МБОУ г. Мурманска СОШ № 45 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.
 - 3.8. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБОУ г. Мурманска СОШ № 45 направляется 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, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.
 - 3.8.1. Письменные обращения, содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства РФ в сфере миграции (предусмотренных ч. 3.1 ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ) направляются в течение пяти дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.
 - 3.9. Если решение поставленных в письменном обращении 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.
 - 3.10. МБОУ г. Мурманска СОШ № 45 при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.
 - 3.11. Направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется, запрещается. При этом если рассмотрение жалобы без направления ее в такой орган, невозможно, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.
 - 3.12. В случае необходимости МБОУ г. Мурманска СОШ № 45 может обеспечить рассмотрение обращения с выездом на место.
4. МБОУ г. Мурманска СОШ № 45 при рассмотрении обращения:
 - 4.1. Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
 - 4.2. Запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- 4.3. Принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- 4.4. Дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- 4.5. Уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.
5. Ответ на обращение подписывается руководителем, должностным лицом или уполномоченным на то лицом.
6. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.
7. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
8. 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. Если в указанном 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.
9. 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.
В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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.
10. 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, МБОУ г. Мурманска СОШ № 45 может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
11. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

12. При рассмотрении обращения МБОУ г. Мурманска СОШ № 45 гражданин имеет право:
- 12.1 Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
 - 12.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
 - 12.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
 - 12.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
 - 12.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Порядок рассмотрения жалоб

Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя;
- нарушение срока предоставления услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации услуги;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления услуги, у заявителя;
- отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- отказ должностного лица, предоставляющего государственную услугу в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме, а также по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта школы.

Жалоба должна содержать:

- 1) наименование должностного лица, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- 2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- 3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии);

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) должностного лица. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Поступившая жалоба рассматривается должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба подлежит удовлетворению, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах;

2) отказывается в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Порядок рассмотрения запросов о предоставлении информации.

Информация о деятельности МБОУ г. Мурманска СОШ № 45 может предоставляться в устной форме и в виде документированной информации, в том числе в виде электронного документа.

Форма предоставления информации определяется запросом пользователя информацией. При невозможности предоставления указанной информации в запрашиваемой форме информация предоставляется в том виде, в каком она имеется в МБОУ г. Мурманска СОШ № 45.

Общедоступная информация о деятельности МБОУ г. Мурманска СОШ № 45 предоставляется неограниченному кругу лиц посредством ее размещения на официальном сайте в сети «Интернет» в форме открытых данных.

Информация о деятельности МБОУ г. Мурманска СОШ № 45 в устной форме предоставляется пользователям информацией во время приема.

Пользователь информацией имеет право:

- получать достоверную информацию о деятельности МБОУ г. Мурманска СОШ № 45;
- отказаться от получения информации о деятельности МБОУ г. Мурманска СОШ № 45;
- не обосновывать необходимость получения запрашиваемой информации о деятельности МБОУ г. Мурманска СОШ № 45, доступ к которой не ограничен;
- обжаловать в установленном порядке акты и (или) действия (бездействие) МБОУ г. Мурманска СОШ № 45, нарушающие право на доступ к информации и установленный порядок его реализации;

- требовать в установленном законом порядке возмещения вреда, причиненного нарушением его права на доступ к информации о деятельности МБОУ г. Мурманска СОШ № 45.

Обращения, вопросы, жалобы можно направлять по телефону или факсу: +7 (8152) 43-39-44 с понедельника по пятницу с 10-00 до 16-00 (выходные дни: суббота, воскресенье и праздничные дни, установленные законодательством Российской Федерации) или по адресу электронной почты **sosh45.murmansk@yandex.ru**