УТВЕРЖДАЮ
Директор школы _____ Веселова Е.А.
приказ № 209/6 от «27» ноября 2018г.

Принято на заседании совета
протокол №10
от «27» ноября 2018 г.

Локальный акт №437
Положение муниципального общеобразовательного учреждения средней общеобразовательной школы №2 п. Селижарово о порядке рассмотрения обращений граждан в новой редакции

Положение муниципального общеобразовательного учреждения средней общеобразовательной школы №2 п. Селижарово о порядке рассмотрения обращений граждан в новой редакции

1. Общие положения

1.1.Настоящее положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Положение) разработано в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Законодательством РФ.

1.2. В настоящем Положении под «обращениями граждан» понимаются, направленные и поступившие в МОУ СШ № 2 п. Селижарово (далее – Школа), индивидуальные или коллективные предложения, заявления или жалобы, изложенные в письменной, устной или электронной форме.

Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательных учреждений, отдела образования и т.д.

Заявление - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

Жалоба - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями или решениями государственных органов, должностных лиц, общественных лиц и общественных организаций.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истёк срок рассмотрения, или заявитель не удовлетворён данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не даётся.

1.3.Заявителями являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или федеральными законами (далее - граждане) и их представители.

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

1.5.Рассмотрению подлежат только обращения, в которых гражданин в обязательном порядке указывает наименование органа, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

1.6.Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическими работниками Школы может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной или электронной форме.

2. Информирование граждан о рассмотрении обращений

2.1. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично в школу;
- по телефону;
- по электронной почте.

2.2.Сведения о месте нахождения Школы, графике работы Школы, графике личного приёма граждан директором школы и заместителем директора школы, почтовом адресе, телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте школы в сети Интернет: **school_79@list.ru**.

3. Организация делопроизводства, сроки рассмотрения обращений

3.1.Ответственность за организацию и состояние делопроизводства с обращениями граждан возлагается на секретаря-машинистку школы.

3.2.Принятие решения по рассмотрению устных, письменных, электронных обращений граждан осуществляется директором школы.

3.3.Непосредственное исполнение поручений по работе с устными, письменными, электронными обращениями граждан осуществляется директором школы, заместителями директора школы и педагогическими работниками, которые, при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

3.4.Все обращения подлежат обязательной регистрации секретарём- машинисткой, ответственной за ведение делопроизводства, в журнале обращений (приложение 1), в течение трёх дней с момента поступления в школу. Журнал обращений оформляется на каждый календарный год, учитывается в номенклатуре дел Школы, хранится в Школе не более года.

3.5.Делопроизводство по обращениям граждан ведётся отдельно от других видов делопроизводства.

3.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Школы, 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.

3.7. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

3.8.Заместители директора и другие специалисты Школы по направленному в установленном порядке запросу должностного лица, рассматривающего обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить необходимые документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.9.Письменные и электронные обращения, поступившие в Школу, рассматриваются в течение тридцати дней со дня регистрации. Устные обращения рассматриваются в течение тридцати минут.

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

3.11.Ответ на обращение подписывается директором школы. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется секретарём- машинисткой после того, как письмо подписано.

3.12.При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник школы, осуществляющий информирование, даёт ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме, либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

4. Порядок рассмотрения отдельных видов обращений

4.1.В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся. Такие обращения признаются анонимными.

4.2.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.
4.3.Школа 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.
4.4. В случае если текст письменного обращения не поддаётся прочтению, ответ на обращение не даётся, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
4.5. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор школы либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
4.6. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Школу.

5. Работа с устными обращениями

5.1. На устные обращения граждан даётся устный ответ в том случае, если изложенные заявителем факты и обстоятельства очевидны и не требуют проверки и изучения.
5.2. Приём устных обращений по контактным телефонам Школы ведётся администрацией школы.
5.3. Устные обращения:

- требующие оперативного вмешательства или оказания помощи в сложившейся ситуации доводятся до директора школы или уполномоченного лица для принятия решения и осуществления контроля за её разрешением;
- содержащие критические замечания в адрес школы, сотрудников школы или по улучшению их деятельности доводятся до директора школы или уполномоченного лица.

6. Личный приём граждан

6.1. Личный приём граждан осуществляется директором школы и заместителем директора по УВР в соответствии с приказом директора школы. Приказ по ведению личного приёма граждан размещается на официальном сайте школы.
6.2. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность , в соответствии с законодательством Российской Федерации.
6.3. Во время личного приёма гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его или обучающихся нарушенных прав, свобод и законных интересов. Содержание обращения заносится в карточку личного приёма гражданина (приложение 2). 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 приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Ответ на обращение, поступившее в школу в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.
6.4. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Школы, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
6.5. В ходе личного приёма гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7. Права граждан и обязанности должностных лиц школы при рассмотрении обращений

7.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в Школу имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 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;
- получать устный или письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

7.2. Должностные лица школы обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

7.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам школы при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

7.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в школе являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- чёткость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения.

8. Результаты рассмотрения обращений граждан

8.1.Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

8.2.Процедура рассмотрения обращения завершается путём направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

9. Контроль и ответственность должностных лиц

9.1. Контроль за полнотой и качеством работы по рассмотрению обращений граждан включает в себя выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, контроль за соблюдением последовательности действий и принятием решений осуществляется директором школы.

9.2.Директор школы несёт дисциплинарную ответственность за правильность определения исполнителя по рассмотрению обращения, наличие оснований для принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращении переписки, соблюдение сроков рассмотрения обращения, содержание подписываемого ответа.

9.3. Исполнители несут дисциплинарную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

Приложение 1

Форма журнала обращений

№ п\п	Дата поступления обращения	Форма обращения	Ф.И.О. гражданина	Адрес места жительства гражданина	Краткое содержание обращения	Должность, Ф.И.О. исполнителя	Информация об исполнении
1	2	3	4	5	6	7	8

Приложение 2

К А Р Т О Ч К А
личного приёма гражданина

Сведения о заявителе:

_____
(фамилия, имя, отчество гражданина)

_____
(почтовый адрес места жительства гражданина)

Приём осуществлял:

_____
(должность, фамилия, инициалы)

Краткое содержание устного обращения гражданина:

_____
_____
_____
_____
_____

Результаты устного приема:
Дано устное разъяснение:

_____
_____
_____
_____

Принято письменное обращение для передачи на рассмотрение в:

_____
_____
_____
_____

_____	_____	_____
(должность лица, производившего личный приём)	(подпись)	(фамилия и инициалы)

дата приёма: «_____ » _____ 20 _____

регистрационный № _____