Муниципальное общеобразовательное учреждение

Каменниковская средняя общеобразовательная школа

Утверждено

приказом от 31.07.2017 № 01-02/29-6

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о рассмотрении обращений граждан**

**в Каменниковской средней общеобразовательной школе**

**1.Общие положения**

1. Положение о рассмотрении обращений граждан в Каменниковской средней общеобразовательной школе (далее – Положение о рассмотрении обращений) разработан в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при рассмотрении обращений граждан, определения последовательности действий при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан в Каменниковской средней общеобразовательной школе (далее – школа).

Положение о рассмотрении обращений устанавливает систему работы по централизованному учёту, организации рассмотрения обращений граждан и анализу их содержания, а также основные правила подготовки и оформления документов, необходимых для осуществления задач и функций школы по работе с обращениями граждан.

2. Положение о рассмотрении обращений распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением всех обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

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

3. Обращения могут быть индивидуальными, то есть поданными самим гражданином, и коллективными, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

4. В Положении о рассмотрении обращений используются следующие основные термины:

заявитель – физическое лицо или объединение граждан, в том числе юридическое лицо, обратившиеся к должностному лицу или в школу;

обращение заявителя (далее - обращение) – направленное в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение в школу;

коллективное обращение - обращение, подписанное двумя и более заявителями, в том числе резолюции митингов и собраний, подписанные их организаторами, а также устное обращение в школу двух и более заявителей по одному и тому же вопросу;

предложение - рекомендация заявителя по совершенствованию деятельности образовательной организации;

заявление - просьба заявителя 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 школы и должностных лиц, либо критика деятельности школы и должностных лиц;

жалоба - просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

форма электронного документа - форма подготовки, отправления, получения или хранения информации с помощью электронных технических средств, зафиксированная на магнитном диске, магнитной ленте, лазерном диске и ином электронном материальном носителе;

журнал учёта обращений (далее - ЖУО) – документ (в бумажном и электронном виде), в который заносится информация об обращении, процедуре и результатах его рассмотрения;

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в школе.

5. Должностными лицами школы являются директор школы, заместители директора школы.

6. Рассмотрение обращений осуществляется в соответствии с:

-Конституцией Российской Федерации;

-Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях;

-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);

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

-Федеральным законом от 09 февраля 2009 года №8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";

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

-Положением о рассмотрении обращений.

7. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное разрешение обращений возлагается на директора школы, заместителей директора школы.

Директором школы назначаются конкретные лица, на которые возлагаются обязанности по обеспечению объективности, всесторонности и своевременности рассмотрения обращений, обобщению практики разрешения обращений, а также ведению делопроизводства по обращениям граждан.

8. При рассмотрении обращений не допускается разглашение содержащихся в них сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия.

Не является разглашением сведений направление школой письменного обращения в другой орган исполнительной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

**2.Порядок подачи обращений и информирования об их рассмотрении**

1. Обращения могут быть направлены заявителями в школу следующими способами:

-почтовым отправлением;

-посредством факсимильной связи;

-по электронной почте;

-посредством размещения в информационных системах общего пользования;

-доставлено лично заявителем или его представителем.

Почтовый адрес школы: Школьная ул., д. 13, п.Каменники, Рыбинский район, Ярославская область,152959.

Официальный электронный адрес: rybcamenn@rambler.ru

Адрес официального сайта школы: http://76310s006.edusite.ru.

2. Заявитель в своём письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование школы, 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 заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в школу или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Положением о рассмотрении обращений. В обращении заявитель 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. Заявитель 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. Заявитель с момента приёма его обращения имеет право с учётом режима работы школы лично обратиться в школу за получением сведений о рассмотрении его обращения. Указанная информация может быть им запрошена также по телефону и информационным системам общего пользования.

Телефоны для справок: (4855) 59-55-04, 59-55-02.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники школы уточняют фамилию, имя, отчество заявителя, адрес его местожительства, наименование объединения граждан и подробно, в вежливой, корректной форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании школы, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

При невозможности сотрудника школы, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившемуся заявителю сообщается номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

4. На информационном стенде в здании школы и в информационных системах общего пользования размещается следующая информация:

-Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;

-Положение о рассмотрении обращений;

-график приёма граждан должностными лицами школы;

-номера телефонов для получения справочной информации;

-образец обращения.

**3.Порядок рассмотрения письменных (электронных) обращений**

1.Письменное (электронное) обращение, поступившее в школу, должностным лицам школы, подлежит обязательной регистрации в течение трёх дней с момента поступления в школу.

2.После изучения обращения, проверки личных данных заявителя, обращение регистрируется работником школы, ответственным за работу с обращениями граждан в журнале учета обращений граждан (приложение 1).

3.Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений граждан осуществляется директором школы, который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения.

4.Срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях он может быть продлен , но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения гражданин уведомляется письменно (или по электронной почте).

5.Обращения, не требующие специального изучения и (или) проверки, рассматриваются в срок не более 15 дней.

6.Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребёнка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

7.Исполнитель, назначенный директором школы, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки директору школы на утверждение.

8.Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству Российской Федерации и принятым в обществе этическим нормам.

9.Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу 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.

10.Запрос составляется в трёх экземплярах: один направляется по назначению, другой - заявителю обращения, третий остаётся в школе.

11.При получении проекта ответа на обращение, директор школы проверяет его на предмет правильности оформления, полноты информации, соответствия выводов действующему законодательству.

При согласии с представленным проектом ответа, директор школы передаёт его для направления заявителю. Если не согласен, возвращает исполнителю на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

12.Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса в силу каких-либо причин дать нельзя, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.

13.Обращение должно быть рассмотрено с учётом всех нюансов, а факты и доводы, изложенные в нём, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности.

Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, с разъяснением всех затронутых в нём вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано - содержать чёткое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

14.При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

15.Обращения, в которых не указаны предусмотренные законодательством Российской Федерации фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, направившего обращение, а также почтовый адрес (для направления ответа в бумажном виде) либо адрес электронной почты (для направления ответа в электронном виде) к рассмотрению не принимаются.

16.В соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 года №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" не подлежат рассмотрению ( не даётся ответ по существу поставленных вопросов) обращения, в которых:

-содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

-текст письменного обращения не поддаётся прочтению;

-обжалуется судебное решение;

-в 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;

-ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

17.Информация о персональных данных авторов обращений, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

**4.Личный приём граждан**

1. Запись граждан на личный прием в школу осуществляется на основе их обращений о записи на личный прием при личном посещении школы по адресу: 152959, Ярославская область, Рыбинский район, п.Каменники, ул.Школьная, д.13 в понедельник - пятницу с 8:30 до 16:30, телефон приемной: (4855)59-55-02.

2. При поступлении обращения гражданина о записи на личный прием секретарь школы проверяет его на соответствие следующим требованиям:

1) наличие в обращении фамилии, имени, отчества гражданина (или его представителя, уполномоченного в установленном законом порядке) и его адреса (почтового или адреса электронной почты);

2) указание конкретной информации, сути предложения, заявления или жалобы (обращение должно содержать подробную тематику вопроса);

3) наличие личной подписи и даты;

4) предоставленные гражданином материалы не должны содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. При поступлении обращения с нарушением указанных требований гражданину может быть отказано в приеме обращения о записи на личный прием с обязательным разъяснением причины отказа.

3.Личный прием граждан осуществляется директором школы и его заместителями. При необходимости директор школы может для решения вопроса пригласить педагога-психолога, социального педагога, учителей или других работников школы.

4. Информация о месте приёма, а также об установленных для приёма днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд и официальный сайт образовательной организации.

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

6. Содержание устного обращения заносится в журнал учёта обращений граждан.

7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим положением.

8. 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 учёта обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

11.Во время проведения личного приёма заявителей в первоочередном порядке принимаются:

- ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны 1941-1945 годов;

ветераны и инвалиды боевых действий;

-инвалиды I и II групп, их законные представители, дети-инвалиды и их законные представители;

-беременные женщины;

-родители, пришедшие на приём с ребенком в возрасте до 3-х лет;

-граждане старше 70 лет.

**5.Формы контроля за рассмотрением обращений заявителей и обжалование действий (бездействия) и решений, принятых в ходе рассмотрения обращений**

1. Контроль полноты и качества рассмотрения обращений включает в себя выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка регистрации и исполнения обращений заявителей.

2. Должностные лица школы в пределах своей компетенции осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей.

Текущий контроль за своевременным и качественным рассмотрением обращений заявителей осуществляется заместителями директора.

Ответственные исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков и Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в соответствии с их должностными регламентами.

3. Анализ поступивших в школу обращений осуществляет заместитель директора, назначенный приказом директора школы. Заместителем директора ежемесячно готовятся статистические и аналитические отчёты о количестве и характере рассмотренных обращений; информация о работе с обращениями размещается на официальном сайте школы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

На совещаниях при директоре школы ежемесячно рассматриваются вопросы работы с обращениями граждан.

4. Лица, виновные в нарушении положения работы с обращениями, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

5. В соответствии со статьёй 254 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации граждане вправе оспорить в суде решение, действие (бездействие) должностного лица, если считают, что нарушены их права и свободы.

Гражданин вправе обратиться непосредственно в суд или в вышестоящий в порядке подчиненности орган государственной власти, к должностному лицу, государственному служащему.

**6.Заключительные положения**

1.Срок действия Положения не ограничен.

2.При изменении законодательства в Положение вносятся изменения в установленном порядке.

Приложение1

Форма

журнала учёта обращений граждан

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата поступления обращения | ФИО гражданина, родителя (законного представителя), подпись | ФИО обучающегося, подпись | Адрес места жительства гражданина, родителя (законного представителя) | Краткое содержание обращения | ФИО исполнителя, должность | Информация об исполнении (принятое решение) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |