|  |  |
| --- | --- |
| Принятана педагогическом совете школы Протокол № 4 от 15 февраля 2018 г | УтвержденаПриказом по МОУ Иванищевская СШ ЯМР от 15.02.2018 г. № 17 |

**Положение**

**«О порядке рассмотрения обращений граждан»**

**муниципального общеобразовательного учреждения**

**«Иванищевская средняя школа» Ярославского муниципального района**

**1. Общие положения.**

1.1. Настоящее положение «О порядке рассмотрения обращений граждан» муниципального общеобразовательного учреждения «Иванищевская средняя школа» Ярославского муниципального района (далее - Положение) разработано в соответствии с:

* Конституцией Российской Федерации,
* Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
* [Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»](http://dogm.mos.ru/legislation/lawacts/915093/);
* [Федеральным законом Российской Федерации от 09 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»](http://dogm.mos.ru/legislation/lawacts/957763/) ;
* [Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»](http://dogm.mos.ru/legislation/lawacts/915088/);
* Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании
* в Российской Федерации»;
* Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14.11.2002 г. № 138-ФЗ.

1.2. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их

приема в муниципальное общеобразовательное учреждение «Иванищевская средняя школа» Ярославского муниципального района (далее - Учреждение), правила регистрации, учета и контроля, анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.

1.3. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником Учреждения может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.

1.4. Основные понятия, применяемые в настоящем Положении.

В настоящем Положении применяются следующие основные понятия:

**Обращения граждан -** индивидуальные или коллективные предложения, заявления, жалобы, изложенные в письменной форме или в форме электронного документа, поступившие в порядке, установленном настоящим Положением.

**Предложения -** обращения граждан, в которых содержатся конкретные меры, направленные на улучшение организации и деятельности Учреждения, на совершенствование и решения вопросов

социально-экономического развития Учреждения.

**Заявления -** обращения граждан, в которых содержатся просьбы о разъяснении порядка реализации принадлежащих им прав и свобод, закрепленных в Конституции Российской Федерации, федеральных законах, Уставом Учреждения и другими правовыми актами, об оказании содействия в реализации этих прав и свобод.

**Жалобы** - обращения граждан, в которых содержатся требования о восстановлении их прав, свобод или законных интересов, нарушенных действиями (бездействием) и (или) решениями, должностных лиц либо органов управления Учреждения, а также других граждан, в т. ч. участников образовательного процесса.

**Письменное обращение** – обращение гражданина в Учреждение, изложенное в письменной форме.

**Устное обращение** – обращение гражданина, изложенное в устной форме, в том числе во время личного приема граждан директором Учреждения.

**Электронное обращение** – обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи.

**Личный прием граждан** – прием граждан директором Учреждения, согласно утвержденному графику.

**Коллективное обращение** – обращение двух или более граждан по общему для них вопросу.

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

**Анонимными с**читаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

**2. Обращения граждан.**

2.1. Письменные обращения граждан поступают в Учреждение, на бумажном или электронном носителе.

2.2. Письменные обращения граждан на бумажном носителе должны содержать следующие сведения:

* наименование и адрес Учреждения;
* изложение существа предложения, заявления или жалобы;
* фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, почтовый адрес (по которому должны быть направлены ответ и уведомление о переадресации обращения) и телефон заявителя;
* дату составления обращения.

2.3. Письменное обращение гражданина в соответствии с федеральным законодательством должно быть им подписано.

2.4. Письменное обращение граждан может подаваться через электронную почту.

2.5. При заполнении письменного обращения через электронную почту (в форме электронного документа) гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты (по которому направляется ответ, уведомление о переадресации обращения) и телефон.

2.6. При заполнении письменные обращения через электронную почту гражданин автоматически дает согласие на обработку персональных данных в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных".

2.7. В случае необходимости гражданин вправе прилить к обращению необходимые документы и материалы (либо их копии), в том числе и в электронной форме.

2.8. Письменные обращения граждан не подлежат рассмотрению (не дается ответ по существу поставленных вопросов) в соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в следующих случаях:

* если в письменном обращении не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
* 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;
* если в обращении обжалуется судебное решение (оно в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения);
* если в полученном письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (отправляется сообщение гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом);
* если текст письменного обращения не поддается прочтению (в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);
* 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 принимается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу (О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение);
* если в письменном обращении, содержится вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего Федерального закона на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" ( в течение семи дней со дня регистрации обращения, гражданину сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается);
* 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);
* если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, (в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение).

**3. Права гражданина при рассмотрении обращения.**

3.1. При рассмотрении обращения должностным лицом гражданин имеет право:

* представлять дополнительные документы и материалы 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;
* получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
* 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;
* обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

**4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением.**

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением к должностному лицу с критикой деятельности Учреждения или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в организацию, в компетенцию которой входит решение поставленных в обращении вопросов.

**5. Регистрация обращений граждан.**

5.1. Ответственность за состояние делопроизводства по письмам (в том числе в электронной форме) и устным обращениям граждан несёт секретарь Учреждения.

5.2. Письменные обращения подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. Проверяется правильность адресности корреспонденции. Телеграммы сортируются. Сортируются и ответы на запросы по обращениям граждан.

5.3. По выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:

* к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т. п.;
* при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;
* в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении или вложенной в конверт описи документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается двумя работниками. При этом один экземпляр акта посылается отправителю, а второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение директору Учреждения.

5.4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в журнале регистрации в течение 3-х дней с момента их поступления в Учреждение (Приложение 1).

5.5. Обращения граждан регистрируются в журнале регистрации обращений граждан, в которых указываются сведения, предусмотренные настоящим Положением, а также дата поступления обращения гражданина, и номер обращения гражданина.

5.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения или должностного лица, 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.

5.7. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции директора Учреждения передаются на исполнение работнику Учреждения.

5.8. Журнал регистрации обращений граждан ведётся на бумажном носителе, хранится у секретаря.

**6. Рассмотрение обращений граждан.**

6.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается администрацией Учреждения в течение 30 дней со дня регистрации.

6.2. Администрация Учреждения в соответствии с федеральным законом:

* обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
* 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;
* принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
* дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
* уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

6.3. Принятие решения по рассмотрению обращений граждан осуществляется директором Учреждения.

6.4. Непосредственное исполнение поручений по результатам рассмотрения обращений граждан осуществляется заместителями директора Учреждения, руководителями методических

объединений, педагогами, классными руководителями, которые, предоставляют необходимую информацию по факту обращения, оформленную в виде служебной или объяснительной записки.

6.5. В случаях, если для рассмотрения заявления или жалобы гражданина требуется проведение проверки, либо осуществление сбора сведений, необходимых для рассмотрения заявления или жалобы гражданина, сроки рассмотрения заявления или жалобы гражданина, указанные пункте 6.1. настоящего Положения и, могут быть в порядке исключения продлены директором Учреждения или заместителем директора, но не более чем на один месяц с сообщением об этом гражданину, подавшему заявление или жалобу, в трехдневный срок.

6.6. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, направляется

в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Кроме того, на поступившее в обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 ФЗ от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

**7. Решения, принимаемые по итогам рассмотрения обращений граждан.**

7.1. По итогам рассмотрения обращений граждан может быть принято одно из следующих

решений:

* решение о полном или частичном удовлетворении обращения (принятии к рассмотрению);
* направлении в другие организации и учреждения;
* приобщении к ранее поступившему обращению;
* решение об отказе в удовлетворении обращения (сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения или сообщении гражданину о прекращении переписки).

7.2. Копия решения, принятого, по итогам рассмотрения предложения, заявления, жалобы гражданина, прилагается к письменному ответу должностного лица по существу соответствующего предложения, заявления, жалобы.

7.3. Ответ на обращение подписывается директором Учреждения либо уполномоченным на то лицом.

7.4. В случае если жалобы граждан удовлетворены полностью либо частично, принявшие решения по итогам рассмотрения этих жалоб, должностные лица принимают необходимые меры по восстановлению нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан, в том числе приносят извинения в письменной форме.

**8. Хранение письменных обращений и материалов, связанных с их рассмотрением.**

8.1. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется секретарем и ведется отдельно от других видов делопроизводства в Журнале регистрации обращений (Приложение 1).

8.2. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой (Приложение 2).

8.3. Оригиналы личных документов, приложенные к письменному обращению, не приобщаются, а возвращаются автору обращения путем личного вручения или способом, обеспечивающим их сохранность.

8.4. При необходимости направления или возврата самого обращения после его рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления или другому должностному лицу в материал по письменному обращению подшивается его копия, а так же копии сопроводительного документа и ответа автору.

8.5. Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке, каждое обращение и все документы по его рассмотрению и разрешению составляют в виде самостоятельной группы.

8.6. В случае получения повторного обращения или появление дополнительных документов – подшиваются к данной группе документов.

8.7. При оформлении дел проверятся правильность направления документов в дело. Неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.

8.8. Дела с материалами переписки (письменные обращения) хранятся в текущем делопроизводстве.

8.9. При уходе в отпуск, отъезде в командировку или увольнение работник обязан передать по указанию все находящиеся у него на исполнении письма граждан другому работнику, с тем, чтобы были приняты меры к их своевременному разрешению. Вновь принятый работник обязан ознакомиться с настоящей инструкцией.

8.10. Срок хранения обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном Федеральной архивной службой России.

**9. Личный прием граждан.**

9.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится директором Учреждения и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

9.3. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема. 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 граждан, о чем делается запись в журнале личного приема гражданин. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

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

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

**10. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.**

10.1. Директор Учреждения, секретарь в пределах своей компетенции производит контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Срок действия настоящего положения не ограничен. При изменении законодательства в акт вносятся

изменения в установленном порядке.

Приложение 1

**Журнал регистрации обращений**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | ФИО заявителя | Адрес заявителя | Дата поступления обращения | Содержание обращения | Исполнитель | Дата ответа и форма передачи ответа | Приложения |
|  |   |   |   |   |   |   |   |

Приложение 2

**НОМЕНКЛАТУРА ДЕЛ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Индексдела | Заголовок дела(тома, частей) | Кол-водел (томов, частей) |  Срок хранения и статьи по перечню |     Примечание  |
|   |   |   |   |   |