

УТВЕРЖДЕНО

Пр. №

124 от 24.07.2017

Директор школы  С.Л. Саматоева

**Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан в
муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя школа №60»
(Новая редакция)**

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Положение) разработано в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан и определяет порядок рассмотрения обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан.

1.2. Настоящее положение разработано в соответствии с нормативно-правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации
- Федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
- Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»
- Федеральный закон от 09 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»
- Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»

1.3. В школе рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в компетенции школы.

1.4. Положение распространяется на все обращения граждан, поступившие в организацию от получателей образовательных услуг.

1.5. Обращение гражданина - направленное в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

1.6. Рассмотрению подлежат обращения, в которых гражданин в обязательном порядке указывает наименование органа, в который направляет письменное обращение, ФИО соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои ФИО (последнее при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ, излагая суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

1.7. Обращения, направленные в электронном виде через официальный сайт, регистрируются и рассматриваются в соответствии с данным Положением.

1.8. На Сайте образовательной организации создан раздел «Обращение граждан», включающий в себя следующие подразделы:

- Нормативно-правовые акты
- Личный прием граждан
- Обращения на сайт
- Письменные обращения

1.9. В подразделе «Нормативно-правовые акты» граждане могут ознакомиться с федеральными, местными и локальными актами, регулирующими данное Положение и порядок рассмотрения обращений граждан.

2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения 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 и, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 года № 59-ФЗ, 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.

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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5. Порядок рассмотрения обращений граждан через форму на сайте образовательной организации – подраздел «Личный прием граждан»

5.1. Запись граждан на личный прием в среднюю школу №60 осуществляется на основе обращений о записи на личный прием по установленному графику: в понедельник-пятницу, с 9.00 до 16.30, телефон приемной – 53-94-65

5.2. При поступлении обращения гражданина о записи на личный прием уполномоченное лицо проверяет его на соответствие следующим требованиям:

- наличие в обращении фамилии, имени, отчества гражданина (или его представителя, уполномоченного в установленном законом порядке) и его адреса (почтового или адреса электронной почты);
- указание конкретной информации, сути предложения, заявления или жалобы (обращение должно содержать подробную тематику вопроса);
- наличие личной подписи и даты;
- предоставленные гражданином материалы не должны содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

5.3. При поступлении обращения с нарушением указанных требований гражданину может быть отказано в приеме обращения о записи на личный прием с обязательным разъяснением причины отказа.

5.4. При личном обращении гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

5.5. Личный прием граждан в средней школе №60 в заявительном порядке проводят уполномоченные лица.

6. Порядок рассмотрения обращений граждан через форму на сайте образовательной организации – подраздел «Обращение на сайт»

6.1. Заявитель, прежде чем направить электронное обращение, обязан внимательно ознакомиться с информацией о порядке оформления, приема и рассмотрения обращений:

6.2. Обращения, направленные в электронном виде через официальный сайт, регистрируются и рассматриваются в соответствии с данным Положением

6.3. 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.

6.4. Перед отправкой электронного обращения заявитель должен проверить правильность заполнения анкеты.

6.5. В случае внесения в анкету некорректных или недостоверных данных (в полях, являющихся обязательными для заполнения) ответ на обращение не дается.

6.6. Обращение может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя о причинах принятия такого решения, если:

- в нем содержится нецензурная лексика, оскорбительные выражения;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 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.

6.7. Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

6.8. Уведомление о ходе рассмотрения обращения граждан направляется по указанному адресу электронной почты (e-mail).

7. Порядок рассмотрения обращений граждан через форму на сайте образовательной организации – подраздел «Письменные обращения»

7.1. В среднюю школу №60 можно обратиться по вопросам сферы его деятельности, установленными Уставом.

7.2. Письменное обращение можно направить:

- по почте по адресу: (155018, г. Ярославль, ул. Большая Любимская, д.71)
- через приемную по адресу: (г. Ярославль, ул. Большая Любимская, д.71)

7.3. График приема обращений: понедельник-пятница, 9.00-16.30, телефон: 53-94-

65

7.4. Получить информацию, касающуюся обработки Вашего обращения, Вы можете по телефону: 53-94-65, понедельник-пятница, 9.0-16.30

7.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает 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.

7.6. Обращения, в которых не указаны предусмотренные законодательством Российской Федерации фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), а также

почтовый адрес (для направления ответа в бумажном виде) либо адрес электронной почты (для направления ответа в электронном виде) к рассмотрению не принимаются.

7.7. В соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» не подлежат рассмотрению (не дается 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 не поддается прочтению;
- обжалуется судебное решение;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

7.8. Регистрация письменных обращений производится в течение **трех дней** с даты поступления обращения в среднюю школу №60.

7.9. Поступившие обращения рассматриваются в течение **30 дней** со дня их регистрации. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения его автор уведомляется письменно (или по электронной почте). При необходимости обращения направляются по принадлежности в соответствующие организации либо в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

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

8. Общий порядок информирования об исполнении функции по рассмотрению обращений

8.1. Информирование об исполнении функции по рассмотрению обращений осуществляется:

- непосредственно в школе;
- на сайте школы;
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования.

8.2. Сведения о местонахождении школы, полный почтовый адрес, контактные телефоны размещаются на сайте школы.

8.3. При ответах на телефонные звонки работники школы подробно информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам.

9. Общий срок рассмотрения письменных обращений

9.1. Исполнение функции по рассмотрению обращений осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения указанной функции.

9.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 года № 59-ФЗ, срок исполнения функции по рассмотрению обращений может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения обращения.

9.3. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложений по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

10. Перечень общих оснований для отказа в исполнении функции по рассмотрению обращений

10.1. Обращение не рассматривается по существу, если:

- в письменном обращении содержится вопрос, по которому гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в школу;
- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- в обращении не указаны фамилия обратившегося или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения; - текст письменного обращения не поддается прочтению;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

10.2. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину.

10.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

11. Последовательность административных действий

Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация и аннотирование поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений;
- личный прием граждан;
- постановка обращений граждан на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений граждан;
- оформление ответа на обращение.

12. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

12.1. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений является личное обращение гражданина.

12.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по факсу, по электронной почте, через форму на сайте образовательной организации.

12.3. При приеме и первичной обработке документов в школу:

- проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма подкладывается конверт;
- поступившие ксерокопии документов (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения к письму) подкладываются после текста письма;
- ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту невскрытыми.

12.4. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в канцелярии. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка произвольной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

13. Регистрация и аннотирование поступивших обращений

13.1. Секретарь школы производит регистрацию обращения в течение трех дней с момента поступления в Журнале регистрации заявлений, жалоб и обращений граждан (далее - журнал).

13.2. Директор осуществляет аннотацию обращений:

- прочитывает обращение, определяет его тематику и тип, выявляет поставленные заявителем вопросы;

- проверяет обращение на повторность, при необходимости из архива поднимают предыдущую переписку. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, на который ему неоднократно давались письменные ответы, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства;

- осуществляет ввод необходимых примечаний, определяет фамилию и инициалы исполнителя рассмотрения обращения.

14. Направление обращения на рассмотрение

14.1. Поступившие обращения после регистрации рассматриваются работником, назначенным директором школы.

14.2. В случае, если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции школы, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Обращения, присланные не по принадлежности, возвращаются в направившую организацию.

15. Организация личного приема граждан

15.1. Личный прием граждан осуществляется директором, заместителями директора согласно утвержденному графику.

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

15.3. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной или письменной форме.

15.4. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

16. Продление срока рассмотрения обращений граждан

В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений могут быть продлены не более чем на 30 дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину.

17. Оформление ответа на обращение граждан

17.1. Ответы на обращения подписывает директор школы, при его отсутствии – заместитель директора.

17.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающие давать ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным.

17.3. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

17.4. После регистрации ответа письмо отправляется заявителю. Отправление ответов без регистрации не допускается.

18. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право 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.

19. Ответственность при исполнении функции по рассмотрению обращений

19.1. Работники школы, работающие с обращениями, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

19.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия