

**Муниципальное общеобразовательное учреждение
средняя общеобразовательная школа № 3 г. Ростова**

Принято:

педагогическим Советом
протокол № 1
от 31.08.2018 г.

Утверждено:

директор МОУ СОШ № 3 г. Ростова
Е. В. Пряженкова
приказ № 139 от 31.08.2018

**Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан
в муниципальном общеобразовательном учреждении
средней общеобразовательной школе № 3 г. Ростова**

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с нормативно-правовыми актами, регулирующими порядок рассмотрения обращений:

- Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» №59-ФЗ от 02 мая 2006г

- Конституция Российской Федерации, принятая всенародным голосованием 12 декабря 1993 года (с учётом поправок, внесенных Законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30.12.2008 г. № 6-ФКЗ и от 30.12.2008 № 7-ФКЗ) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 4, ст. 445);

- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1998, № 31, ст. 3802);

- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (ч. I), ст. 3448);

- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»

- Федеральным законом от 9 февраля 2009г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»

- Устав школы

1.2. 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 и устной форме.

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

1.4. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательных учреждений, комитета 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 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 считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

2. Организация делопроизводства

2.1 Ответственность за организацию и состояние делопроизводства с устными, письменными, электронными обращениями граждан возлагается на директора школы №32.

2.2. Принятие решения по рассмотрению с устными, письменными, электронными обращениями граждан осуществляется директором средней школы № 32.

2.3. Непосредственное исполнение поручений с устными, письменными, электронными обращениями граждан осуществляется заместителями директора школы и классными руководителями, которые, при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

2.4. Письменные и электронные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в школу секретарем, ответственным за ведение делопроизводства в журнале учета.

2.5. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

2.6. Письменные и электронные обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию директора школы направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

2.7. Заместители директора и другие специалисты школы по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.8. Письменное и электронное обращения, поступившее в образовательное учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

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

2.10. Ответ на обращение подписывается директором школы. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется секретарем после того, как письмо подписано.

3. Личный приём граждан

3.1. Личный прием граждан осуществляется директором школы по вторникам с 14.00 до 16.00 и его заместителями по понедельникам с 14.00 до 16.00 по адресу: г. Ростов, ул. Ленинская, д. 39, , телефон приемной: +7 (48536)-7-46-84. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан на информационном стенде и на сайте школы.

3.2. Обращение гражданина о записи на личный прием должна соответствовать 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.

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

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

3.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим положением.

4. Права гражданина при рассмотрении обращения

4.1. 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.

5. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

5.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

5.2. 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.

6. Письменное или телефонное обращение

6.1. Письменное обращение можно направить:

- по почте по адресу: 152155, г. Ростов, ул. Ленинская, д. 39

- по e-mail:

- через приемную по адресу: 152155, г. Ростов, ул. Ленинская, д. 39

График приема обращений:

Понедельник - Пятница с 9.00 – 16.00

Телефон: +7(48536)-7-46-84

Получить информацию, касающуюся обработки Вашего обращения, Вы можете по телефону:

Телефон: +7(48536)-7-46-84, 7-71-10

6.2. График приема телефонных обращений:

Понедельник - Пятница с 9.00 – 16.00

6.3 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.

6.4 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.

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. Рассмотрение обращения

7.1. Должностное лицо:

- 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.

7.2. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять 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.

7.3. Ответ на обращение подписывается руководителем государственного органа или органа местного самоуправления, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

7.4. Ответ на обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу 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.

8. Порядок рассмотрения отдельных обращений

8.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. 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.

8.2. Должностное лицо 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.

8.3. 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.

8.4. 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, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

8.5. 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.

8.6. 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 соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

9. Личный приём граждан

9.1. Личный прием граждан осуществляется директором Школы и его заместителями. Информация 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 приёма граждан.

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

9.5. 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 личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

9.7. 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 над исполнением письменных обращений граждан

10.1. Порядок постановки писем и электронных обращений на контроль определяется директором школы.

10.2. Должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции 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.

10.3. Письма и электронные обращения, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» в регистрационно-контрольных карточках. Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале учета секретарем.

10.4. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии и утверждается директором школы.

11. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

11.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

11.2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

Срок действия положения не ограничен. При изменении законодательства в акт вносятся изменения в установленном порядке.