**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**

**СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 3**

**г. Вязьмы Смоленской области**

**215116, Смоленская область, г. Вязьма, ул. Докучаева, д. 2 Тел.: директор 8 (48 131) 6-12-69**

|  |  |
| --- | --- |
| Принято на заседании  педагогического совета  МБОУ СОШ № 3 (протокол № 4 от 22.02.2018 года) | Утверждено приказом  № 01-01/14 от 22.02.2018 года |

# ПОЛОЖЕНИЕ

* **порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации** **в МБОУ СОШ №3 г. Вязьмы Смоленской области**

# Общие положения

* 1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и обеспечивает регламентацию работы с обращениями граждан в МБОУ СОШ №3 г. Вязьмы Смоленской области (далее – Образовательное учреждение).
  2. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией Российской Федерации права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.
  3. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.
  4. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные должностному лицу Образовательного учреждения в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Образовательное учреждение.

***Предложение*** - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательного учреждения.

***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 должностных лиц.

***Устное обращение*** – обращение гражданина, изложенное в устной форме, в том числе во время личного приема граждан должностными лицами Образовательного учреждения.

***Электронное обращение*** – обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи или направленное через электронную приемную на официальном сайте Образовательного учреждения.

***Личный прием граждан*** – прием граждан должностными лицами (директором, заместителями директора, специалистами) Образовательного 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.

**1.5.** При рассмотрении обращения должностным лицом Образовательного учреждения гражданин имеет право:

1. представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.
2. 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;
3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 4 настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
4. 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;
5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.
   1. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.
   2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, персональных данных, 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 другому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
   3. Обращение, поступившее в Образовательное учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

# .Требования к письменному обращению

* 1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Образовательного учреждения, 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, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
  2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
  3. Обращение, поступившее в Образовательное учреждение в форме электронного документа, через электронную приемную на официальном сайте Образовательного учреждения подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. 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. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

# .Организация работы с обращениями

* 1. Ответственность за организацию работы с обращениями и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на директора Образовательного учреждения.
  2. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется заместителями директора школы, специалистами, классными руководителями, которые при необходимости составляют письменный ответ на обращение.
  3. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в лицей делопроизводителем, ответственным за ведение делопроизводства в Журнале учета письменных обращений (Приложение 1).

В журнале учета письменных обращений указываются:

* фамилия инициалы гражданина (граждан), подающих обращение, в именительном падеже;
* адрес гражданина (граждан), подающих обращение;
* дата поступления обращения;
* краткое содержание обращения;
* дата ответа;
* результаты рассмотрения;
* исполнитель

Поступившие документы в виде подлинников или копий подлинников прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения делается соответствующая отметка в журнале регистрации).

* 1. Директор Образовательного учреждения или должностное лицо, которому обращение направлено на рассмотрение:

1. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
2. 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;
3. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 4 настоящего Положения;
5. уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.
   1. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции директора школы передаются на исполнение специалисту.
   2. Письменное обращение, содержащей вопросы, не входящие в компетенцию директора Образовательного учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.
   3. Заместители директора и другие специалисты Образовательного учреждения 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.
   4. Письменное обращение, поступившее в Образовательное учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.
   5. В исключительных случаях директор Образовательного учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина.
   6. Ответ на обращение подписывается директором Образовательного учреждения. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется специалистом по делопроизводству после того, как письмо подписано.
      1. Ответ на обращение, поступившее в Образовательное учреждение, или должностному лицу в форме электронного документа

* направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в обращении

-публикуется в электронной приемной на официальном сайте Образовательного учреждения

* + 1. Ответ на обращение, поступившее в Образовательное учреждение, или должностному лицу в письменной форме
* направляется по почтовому адресу, указанному в обращении;

-передается лично, с подписью заявителя о вручении на копии ответа.

# Личный приём граждан

* 1. Личный прием граждан осуществляется директором Образовательного учреждения и его заместителями. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через официальный сайт Образовательного учреждения и (или) информационный стенд.
  2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
  3. Содержание устного обращения заносится в Журнал личного приема и устных обращений граждан. Ход рассмотрения фиксируется в Журнале личного приема и устных обращений граждан. (Приложение 2).
  4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в Журнале письменных обращений граждан. Ход рассмотрения обращения заносится в Журнал письменных обращений граждан.
  5. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными или носят консультативно-информационный характер и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно, в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

# Порядок рассмотрения отдельных обращений

* 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.
  2. Образовательное учреждение или 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.
  3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
  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, директор Образовательного учреждения, должностное лицо 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.
  5. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих 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.
  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 Образовательное учреждение или соответствующему должностному лицу.

# Контроль за исполнением письменных обращений граждан

* 1. Контроль за исполнением решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется директором Образовательного учреждения.

**6.2.**Письма, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль».

**6.3.**Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются.

**6.4.**Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

**6.5.**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.

**6.6.**Срок действия положения не ограничен. При изменении законодательства, в Положение вносятся изменения в установленном порядке.

# Приложение №1

# Журнал регистрации письменных обращений граждан

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ФИО  заявителя | Адрес заявителя | Дата поступления | Содержа-ние | Исполнитель | Результаты  рассмотрен | Приложения |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

Приложение 2

# Журнал личного приема и устных обращений граждан

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата поступления обращения | ФИО  заявителя | Принял (должностное лицо) | Краткое содержание обращения | Направлено исполнителю | Результаты рассмотрения, дата ответа. | Подпись исполнителя |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |