

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
НЕКОУЗСКАЯ СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА**

---

**ПРИНЯТО**

на заседании педагогического совета  
протокол № 17 от 21 июля 2017г.

**УТВЕРЖДАЮ**

директор муниципального  
образовательного учреждения  
Некоузской средней общеобразовательной  
школы  
-----В.А. Бесперстова

**Положение  
о порядке рассмотрения обращений граждан**

**1. Общие положения**

**1.1.** Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ от 02 мая 2006 г. (в редакции от 27.11.2017г.)

**1.2.** Организация работы с письменными и устными обращениями граждан в МОУ Некоузская СОШ (далее – Школа) 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 профессиональной этики педагогическим работником Школы может быть проведено только по поступившей на него обоснованной жалобе, поданной в письменной форме.

**1.4.** Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее – обращение) - направленные Директору Школы в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

2) предложение – рекомендация гражданина, направленная на улучшение деятельности Школы;

3) заявление – просьба гражданина 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 коллектива Школы, либо критика деятельности работников Школы;

4) жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

**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, следовательно, такие обращения будут оставаться без ответа.

**2. Организация делопроизводства**

**2.1.** Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан несёт директор Школы. Ответственность за состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан несёт секретарь.

**2.2.** Принятие решения по рассмотрению обращений граждан осуществляется директором Школы.

**2.3.** Непосредственное исполнение поручений по результатам рассмотрения обращений граждан осуществляется заместителями директора Школы, руководителями методических объединений, педагогами, классными руководителями, которые,

предоставляют необходимую информацию по факту обращения, оформленную в виде служебной или объяснительной записки.

**2.4.** Письменное обращение подлежит 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. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции директора школы передаются на исполнение специалисту.

**2.6.** Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора Школы, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

**2.7.** Письменное обращение, поступившее в образовательное учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

**2.9.** Обращение, поступившее Директору школы в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению

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

**3.1.** При рассмотрении обращения Директором гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- ознакомиться 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 Директору школы с критикой деятельности МОУ Некоузской СОШ или какого-либо 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

### **5. Требования к письменному обращению**

**5.1.** В МОУ Некоузская СОШ можно обратиться по вопросам сферы его деятельности, установленными Уставом.

Письменное обращение можно направить:

- по почте по адресу: 152730 Ярославская область, Некоузский район, с.Новый Некоуз, ул. Советская, д.38.

- через приёмную по адресу: Ярославская область, Некоузский район, с.Новый Некоуз, ул. Советская, д.38.

Получить информацию, касающуюся обработки обращения, можно по телефону: 8(48547)2-19-65

График приёма телефонных обращений доводится до сведения граждан.

**5.2.** Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество (последнее -при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

**5.3.** 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.

**5.4.** 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;

Регистрация письменных обращений производится в течение трех дней с даты поступления обращения в МОУ Некоузская СОШ.

**5.5.** 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. Информация о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

## **6. Обращения на сайт.**

Сервис «Обращения на сайт» является дополнительным средством для обеспечения возможности обращений граждан в МОУ Некоузская СОШ.

**6.1.** Обращения, направленные в электронном виде через официальный сайт, регистрируются и рассматриваются в соответствии с настоящим Положением.

**6.2.** 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.

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

**6.4.** 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;

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

**6.6.** Уведомление о ходе рассмотрения обращения направляется по указанному заявителем адресу электронной почты (e-mail).

**6.7.** Получить дальнейшую информацию, касающуюся обработки обращения, можно по телефону: **8(48547) 2-19-65**, указав свою фамилию, имя отчество и адрес места жительства.

## **7. Рассмотрение обращения**

### **7.1. Директор школы:**

- 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 Директором Школы.

**7.4.** Ответ на обращение, поступившее Директору Школы 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.** Директор Школы 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 адрес Школы. 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 Директору МОУ Некоузская СОШ.

#### **9. Личный приём граждан**

**9.1.** Запись гражданина на личный приём к Директору МОУ Некоузская СОШ осуществляется на основе обращений о записи на личный приём:

- при личном посещении учреждения по адресу: с.Новый Некоуз, ул. Советская, д.38
- по телефону приёмной: 8(48547) 2-19-65.

Информация об установленных для приёма днях и часах доводится до сведения граждан:

Понедельник – среда: с 14.00 до 16.00

Четверг – пятница: с 10.00 до 12.00

При поступлении обращения гражданина о записи на личный приём секретарь проверяет его на соответствие следующим требованиям:

- наличие в обращении фамилии, имени, отчества (при наличии) гражданина (или его представителя, уполномоченного в установленном законном 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 приёме обращения о записи на личный приём с обязательным разъяснением причины отказа.

Личный приём граждан в МОУ Некоузская СОШ в заявительном порядке проводят уполномоченные лица.

9.2. При личном приёме граждан 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 чём делается запись в Журнале личного приёма 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 МОУ Некоузская СОШ, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

#### **10. Контроль над исполнением письменных обращений граждан**

10.1. Директор 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.

10.2. 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.

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