

Принято
на заседании
педагогического совета
протокол № 1 от 30.08.2017

Утверждено
приказом директора
от 01.09.2017 № 172

ПОЛОЖЕНИЕ
по работе с обращениями граждан в МОУ «Средней школе № 49»
(новая редакция)

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение разработано с целью соблюдения законодательства Российской Федерации по работе с обращениями граждан в муниципальном общеобразовательном учреждении «Средней школы № 49» (далее – Учреждение).
- 1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями:
- Федерального закона Российской Федерации от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»
 - Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
 - Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2006г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»
- 1.3. Обращения граждан в Учреждение поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение – вид устного или письменного обращения гражданина (группы граждан), направленного на улучшение организации деятельности Учреждения, решение вопросов организации образовательного процесса, содержания детей в Учреждении и других направлений.

Заявление – вид личного обращения гражданина (группы граждан) оформленного в письменной форме по вопросам реализации принадлежащих ему (ей) или другим гражданам конституционных прав, свобод и законных интересов.

Жалоба – вид обращения гражданина по поводу восстановления нарушенных его либо другого лица (лиц) прав, свобод и законных интересов.

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.

- 1.4. Сведения о месте нахождения Учреждения, почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты размещаются на информационном стенде и официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
- 1.5. Обращения граждан могут быть направлены в Учреждение:
 - почтой России по адресу: 150014, г.Ярославль, ул.Свободы д.77
 - электронной почтой (за исключением заявлений) по адресу: yarsch049@yandex.ru
 - на официальный сайт Учреждения www.school49yar.ru
 - переданы лично секретарю школы по адресу: г.Ярославль, ул.Свободы, д.77 с понедельника по пятницу с 9.00 до 16.00 (перерыв с 13.00 до 14.00).

2. Рассмотрение письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте

- 2.1. Поступающие в Учреждение письменные обращения, а также посылки и бандероли принимаются уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан (далее – уполномоченное лицо).
- 2.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.
- 2.3. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.
- 2.4. Иностранцы граждане и лица без гражданства все документы предоставляют в Учреждение на русском языке или вместе с заверенным в установленном порядке переводом на русский язык.
- 2.5. Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших в Учреждение по электронной почте, производится уполномоченным лицом.
- 2.6. Письменные обращения граждан регистрируются в журнале регистрации письменных обращений граждан. Обращения граждан, поступившие в Учреждение по электронной почте, регистрируются в журнале регистрации электронных обращений граждан.
- 2.7. На каждом обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.
- 2.8. Анонимные обращения без указания фамилии, имени, отчества, адреса, даты, личной подписи не подлежат регистрации и соответственно рассмотрению. Анонимные обращения, содержащие сведения о готовящемся или совершенном преступлении, незамедлительно направляются для проверки в правоохранительные органы.
- 2.9. Уполномоченное лицо при регистрации проверяет поступившее обращение на повторность. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истёк установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Повторные обращения граждан ставятся на контроль.

- 2.10. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.
- 2.11. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения директору Учреждения.
- 2.12. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Учреждения, в течение пяти дней со дня их регистрации пересылаются должностным лицам в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.
- 2.13. Основания для отказа в рассмотрении обращения:
- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение и адрес, по которому должен быть направлен ответ;
 - в 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;
 - текст письменного обращения не поддается прочтению;
 - полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).
- 2.14. Обращение может быть зарегистрировано, но не рассмотрено по существу, если:
- обращение того же лица (группы лиц) по тем же основаниям было рассмотрено ранее и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения;
 - по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
 - обращение направлено лицом, которое признано недееспособным решением суда, вступившим в законную силу;
 - обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);
 - обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица.
- 2.15. В случаях, указанных в пункте 2.14, лицо, направившее обращение, оповещается о данном решении с указанием одной из перечисленных причин.
- 2.16. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте, директором должно быть принято одно из следующих решений:
- принятие к рассмотрению;
 - направление в другие организации и учреждения;
 - приобщение к ранее поступившему обращению;
 - сообщение гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;

- сообщение гражданину о прекращении переписки.
- 2.17. Обращения, рассмотренные директором, передаются уполномоченному лицу для последующего направления обращения заместителю директора в соответствии с компетенцией для рассмотрения и подготовки проекта ответа.
 - 2.18. Проект ответа гражданину, подготовленный лицом, ответственным за исполнение поручения, согласовывается директором.
 - 2.19. Срок рассмотрения обращений граждан не должен превышать 30 (тридцати) дней со дня их регистрации, если в резолюции не указан другой срок исполнения.
 - 2.20. Если в течение 30 дней по каким-либо причинам, не зависящим от учреждения ответ не может быть дан, то заявителю направляется промежуточный ответ с обоснованием продления сроков рассмотрения обращения.
 - 2.21. Ответ на обращение должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным с точки зрения законодательства Российской Федерации.
 - 2.22. Ответы на обращения граждан подписывает директор.
 - 2.23. Оформленные надлежащим образом ответы отправляются уполномоченным лицом адресату почтовым отправлением.
 - 2.24. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.
 - 2.25. Оформление дел для хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

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 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.

- 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. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица либо должность соответствующего лица, относительно которого направлено обращение, а также 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.
- 5.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
- 5.3. Обращение, поступившее должностному лицу в форме электронного документа, 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.

6. Порядок оформления, приема и рассмотрения обращений через сервис «Обращения на сайт»

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

- 6.1. Обращения, направленные в электронном виде через официальный сайт Учреждения, 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. Перед отправкой электронного обращения гражданину необходимо проверить правильность заполнения анкеты.

- 6.4. В случае внесения в анкету некорректных или недостоверных данных (в полях, являющихся обязательными для заполнения) ответ на обращение не дается.
- 6.5. 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.
- 6.6. Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.
- 6.7. Уведомление о ходе рассмотрения обращения гражданина направляется по указанному им адресу электронной почты.

7. Личный прием граждан

- 7.1. Личный прием граждан осуществляется директором школы и его заместителями по понедельникам с 14.00 до 15.00. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.
- 7.2. Запись граждан на личный прием в Учреждение осуществляется на основе обращения гражданина о записи на личный прием. Записаться на личный прием можно у секретаря:
- при личном посещении Учреждения по адресу: г. Ярославль, ул. Свободы, д. 77.
 - по телефону (4852) 21-46-95
- 7.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 7.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, должно быть оформлено в соответствии с требованиями настоящего Положения и подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим Положением.

8. Заключительные положения

- 8.1. Данное Положение, а также изменения и дополнения к нему принимаются на заседании педагогического совета путём открытого голосования большинством голосов.
- 8.2. Срок действия Положения не ограничен.