

УТВЕРЖДАЮ  
Директор МОУ «Открытая (сменная) школа № 94»

Е.М. Шитова

пр. 85/03-17 от 30.08.17.

**Положение  
о порядке рассмотрения обращений граждан  
в муниципальном общеобразовательном учреждении  
"Открытая (сменная) школа № 94"**

**1. Общие положения**

**1.1.** Настоящее положение разработано в соответствии

с: - Конституцией Российской Федерации;

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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

- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».

**1.2.** Организация работы с письменными и устными обращениями граждан в муниципальном общеобразовательном учреждении "Открытая (сменная) школа № 94" (далее – Школа), а также с обращениями граждан на сайте Школы 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.** В настоящем Положении используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее – обращение) – направленные должностному лицу 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 заявления 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, обращениям на сайт Школы несёт директор Школы. Ответственность за состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан несёт секретарь Школы.

**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 школьных методических объединений, педагогами, классными руководителями, которые предоставляют необходимую информацию по факту обращения, оформленную в виде служебной или объяснительной записки.

**2.4.** Письменное обращение, а также обращение на сайт Школы подлежит обязательной регистрации в журнале учета в течение трех дней с момента поступления в Школу секретарем Школы, ответственным за ведение делопроизводства.

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

**2.6.** Письменное обращение, а также обращение на сайт Школы, 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, а также обращение на сайт Школы, поступившее в Школу, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

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

**2.9.** Обращение, поступившее должностному лицу в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

## **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. Требования к письменному обращению**

**4.1.** Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает 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, уведомление о

переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

**4.2.** В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

**4.3.** 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.

## **5. Порядок оформления, приема и рассмотрения обращений через сервис «Обращения на сайт»**

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

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

**5.2.** 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.

**5.3.** Перед отправкой электронного обращения гражданину необходимо проверить правильность заполнения анкеты.

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

**5.5.** 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.

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

**5.7.** Уведомление о ходе рассмотрения обращения гражданина направляется по указанному им адресу электронной почты (e-mail).

## **6. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

**6.1.** 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.

**6.2.** 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.

**6.3.** 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.

**6.4.** 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..

## **6. Личный прием граждан**

**6.1.** Запись граждан на личный прием в Школу осуществляется на основе их обращений о записи на личный прием при личном посещении Школы по адресу: 150003, город Ярославль, улица Зои Космодемьянской, дом 4а, в понедельник - пятницу с 9:00 до 14:00, телефон приемной: (4852) 79-17-60

**6.2.** При поступлении обращения гражданина о записи на личный прием секретарь Школы проверяет его на соответствие следующим требованиям:

1) наличие в обращении фамилии, имени, отчества гражданина (или его представителя, уполномоченного в установленном законом порядке) и его адреса (почтового или адреса электронной почты);

2) указание конкретной информации, сути предложения, заявления или жалобы (обращение должно содержать подробную тематику вопроса);

3) наличие личной подписи и даты;

4) 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.

**6.3** Личный прием граждан осуществляется директором Школы и его заместителем. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

**6.4** При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

**6.5** Содержание устного обращения заносится в Журнал личного приёма граждан.

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

**6.7** 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.

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

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

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

**7.1.** Директор Школы осуществляет в пределах своей компетенции контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

**7.2.** 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.

## **8. Срок действия положения**

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