

Утверждено
приказом директора
Средней школы № 15
от 18.01.2019г. № 14 -од

**Положение
о порядке рассмотрения обращений и приёма граждан
муниципального автономного общеобразовательного учреждения
«Средняя общеобразовательная школа № 15»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений и приема граждан муниципального автономного общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа № 15» (далее – Положение, Школа) разработано в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.12. 2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05. 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07. 2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Уставом Школы;
- Конституцией Российской Федерации (ст. 24, 33, 46, 53).

1.2. Предметом регулирования настоящего порядка является организация обеспечения своевременного рассмотрения обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направления ответов в установленный законодательством Российской Федерацией срок.

1.3. Положения настоящего порядка распространяются на все обращения граждан, поступившие в организацию от получателей образовательных услуг (устные и письменные обращения, по телефону, по электронной почте, через вкладку «Обратная связь», размещенную на официальном сайте Школы.

1.4. Принимаются к рассмотрению обращения граждан поступившие в виде предложений, заявлений, жалоб.

- Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности Школы, развитие общественных отношений, улучшению условий образовательного процесса.

- Заявление – обращение 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 Школы и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

- Жалоба – обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями (бездействиями) или решениями администрации, педагогических, иных работников Школы, а также другими участниками образовательных отношений.

1.5. Рассмотрение обращений производится директором Школы или лицом им уполномоченным.

1.6. Работники Школы, работающие с обращениями, несут ответственность за своевременность и полноту ответов заявителям по обращениям, находящимся у них на рассмотрении. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями.

1.7. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его работнику. При переводе

на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство.

1.8. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступающей на него жалобе, поданной в письменной форме.

2. Права граждан и обязанности должностных лиц Школы при рассмотрении обращений

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и (или) коллективные (письменные) обращения должностным лицам Школы.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.4. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению 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 и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- 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 действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.5. Должностное лицо Школы:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает 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 ответ (письменный и (или) устный) 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.

2.6. При рассмотрении обращения должностным лицом не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия, преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности Школы или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц. 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.

Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам Школы при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

3. Срок и порядок рассмотрения обращения

3.1. Обращение, поступившее в Школу в соответствии с её компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

3.2. Все поступившие в Школу обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, регистрируются в течение 3-х рабочих дней и передаются директору Школы, который принимает решение о личном рассмотрении или о направлении данного обращения для рассмотрения уполномоченному им должностному лицу.

3.3. Срок рассмотрения обращений:

- срок рассмотрения письменного обращения граждан составляет не более тридцати календарных дней с момента регистрации обращения

- в случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены директором Школы не более чем на тридцать календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение;

- рассмотрение заявлений и жалоб, касающихся вопросов защиты прав ребенка, а также предложения по предотвращению возможных аварий, катастроф и иных чрезвычайных ситуаций начинается безотлагательно и должно быть завершено не позднее, чем в пятнадцатидневный срок.

3.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Школы, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, при этом Школа может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

3.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свои 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.

3.6. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Такие обращения признаются анонимными.

3.7. 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.

3.8. Школа 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.

3.9. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.10. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Школы 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.

3.11. 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 Школу.

3.12. На устные обращения граждан дается устный ответ в том случае, если изложенные заявителем факты и обстоятельства очевидны и не требуют проверки и изучения.

3.13. Прием устных обращений обеспечивается в ходе личного приёма граждан администрацией Школы в соответствии с утверждённым графиком приёма и по контактными телефонами Школы (83439) 36-51-50 – директор Школы, (83439) 36-46-53 – учительская.

3.14. Личный прием граждан проводится директором Школы и (или) его заместителями. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд и официальный сайт Школы.

3.15. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.16. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.17. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

3.18. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник школы, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

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

3.20. Устные обращения, поступившие к заместителям директора Школы, содержащие критические замечания в адрес Школы, её сотрудников или предложения по улучшению их деятельности и требующие оперативного вмешательства или оказания помощи в сложившейся ситуации незамедлительно доводятся до директора Школы для принятия решения и осуществления контроля за ее разрешением.

4. Порядок регистрации обращений и ответов на них

4.1. Обращения граждан заносятся в журнал регистрации заявлений, обращений и жалоб граждан, в котором указываются: дата обращения, Ф.И.О., адрес заявителя, краткое изложение сути обращения, уполномоченное лицо для рассмотрения обращения, итог рассмотрения.

4.2. Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

4.3. Ответ на обращение даётся в сроки, установленные п. 3.3. и (или) 3.16. настоящего Положения.

4.4. Ответ на письменное обращение регистрируется в Книге исходящих документов и отправляется заявителю по почте России на указанный в заявлении адрес или в форме электронного документа. Ответ может быть вручён лично заявителю (под роспись) по согласованию с ним.

4.5. Ответ на обращение, поступившее в Школу в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.6. Ответ на обращение подписывается директором Школы или уполномоченным им лицом.

5. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

5.1. Директор Школы осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан; анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

5.2. Директор Школы несет ответственность за правильность определения исполнителя по рассмотрению обращения, наличие оснований для принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращении переписки, соблюдение сроков рассмотрения обращения.

5.3. Исполнители несут дисциплинарную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.