



Утверждаю

Директор МБОУ «Ошлапецкая ОШ»

О.Н.Краюшкина

Положение о порядке рассмотрения обращения граждан в МБОУ «Ошлапецкая ОШ»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с нормативно-правовыми актами, регулирующими порядок рассмотрения обращений:

Федеральный уровень

- Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» №59-ФЗ от 02 мая 2006 г.
- Конституция Российской Федерации;
- Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных»
- Федеральным законом от 9 февраля 2009г. № 8-ФЗ « Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»

Документы учреждения

- Устав школы
- Положение о порядке рассмотрения обращения граждан

1.2. Организация работы с устными, письменными, электронными обращениями граждан 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 профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной и электронной форме.

1.4. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений, жалоб.

Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательных учреждений, комитета образования и т.д.

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 государственных органов, должностных лиц, общественных лиц, муниципальных учреждений и общественных организаций.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу если со времени подачи первого истёк срок рассмотрения или заявитель не удовлетворён 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, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не даётся.

2. Организация делопроизводства

- 2.1. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства с устными, письменными, электронными обращениями граждан возлагается на директора школы.
- 2.2. Принятые решения по рассмотрению с устными, письменными, электронными обращениями граждан осуществляется директором школы.
- 2.3. Непосредственное исполнение поручений с устными, письменными, электронными обращениями граждан осуществляется заместителями директора школы и классными руководителями, которые, при необходимости составляют письменный ответ на обращение.
- 2.4. Письменные и электронные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трёх дней с момента поступления в школу секретарём, ответственным за ведение делопроизводства в журнале учёта.
- 2.5. Делопроизводство по обращениям граждан ведётся отдельно от других видов делопроизводства.
- 2.6. Письменные и электронные обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию директора школы направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.
- 2.7. Заместители директора и другие специалисты школы 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.
- 2.8. Письменное и электронное обращения, поступившее в образовательное учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.
- 2.9. В исключительных случаях директор школы вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.
- 2.10. Ответ на обращение подписывается директором школы. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется секретарем после того, как письмо подписано.

3. Личный приём граждан

- 3.1. Личный приём граждан осуществляется директором школы и его заместителями с понедельника по пятницу с 15.00 до 17.00 по адресу д.Бор ул. Центральная, д.1, телефон +7(818)59-74-519. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан на информационном стенде и на сайте школы.
- 3.2. Обращение гражданина о записи на личный приём должна соответствовать следующим **требованиям:**
 - наличие в обращении фамилии, имени, отчества гражданина (или его представителя, уполномоченного в установленном законом 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 нарушениями указанных требований гражданину может быть отказано в приеме обращения о записи на личный прием с обязательным разъяснением причины отказа.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приёма гражданина.

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

4. Письменное или телефонное обращение

4.1. Письменное обращение можно направить:

- по почте по адресу: 165785 Архангельская область Ленский район д.Бор ул.Центральная д.1

- через приемную по адресу : 165785 Архангельская область Ленский район д.Бор ул.Центральная д.1

График приёма обращений:

Понедельник-Пятница с 9.00-17.00

Телефон: +7(818)-59-74-519

Получить информацию, касающуюся обработки Вашего обращения, Вы можете по телефону **Телефон: +7(818)-59-74-519**

4.2. График приёма телефонных обращений:

Понедельник-Пятница с 9.00-17.00

Гражданин в своём письменном обращении **в обязательном порядке** указывает **свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый адрес**, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, **излагать суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.**

Обращения, в которых не указаны предусмотренные законодательством Российской Федерации фамилия, имя, отчество (последнее при наличии), а так же почтовый адрес (для направления ответа в бумажном виде) к рассмотрению не принимаются.

В соответствии с требованиями Федерального закона №59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» не подлежат рассмотрению (не даётся ответ по существу поставленных вопросов) обращения, в которых:

- содержится нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- текст не поддаётся прочтению;

- обжалуется судебное решение;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5. Контроль за исполнением письменных и электронных обращений.

5.1. Порядок постановки писем и электронных обращений на контроль определяется директором школы.

5.2. Письма и электронные обращения, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» в регистрационных карточках.

5.3. Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале учёта секретарём.

5.4. Письменные и электронные обращения граждан, копии ответ, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

5.5. Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии и утверждается директором школы.