АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА Г. УРЮПИНСК

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

«СРЕДНЯЯ ШКОЛА № 4»

ГОРОДСКОГО ОКРУГА Г. УРЮПИНСК ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

29 марта 2018 г. № 144

*О внесении изменений в Положение №129 «О правилах*

*рассмотрения обращений граждан и организаций в МБОУ «СШ №4»*

*и утверждении его новой редакции*

В соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006г. №59-ФЗ « О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», в целях приведения Положения №129 «О правилах рассмотрения обращений граждан и организаций в МБОУ «СШ №4», утвержденного приказом №370 от 01.09.2017г., в соответствие с действующим законодательством,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Изложить Положение № 129  **«**О правилах рассмотрения обращений граждан и организаций в МБОУ «СШ №4» в новой редакции (Приложение №1)
2. Утвердить настоящим приказом Положение № 129  **«**О правилах рассмотрения обращений граждан и организаций в МБОУ «СШ №4» в новой редакции.
3. Лужковой А.А, секретарю учебной части, разместить Положение № 129 **«**О правилах рассмотрения обращений граждан и организаций в МБОУ «СШ №4» в новой редакции на официальном сайте школы и на информационных стендах в срок до 02.04.2018г.
4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор МБОУ «СШ №4»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Власова Е.А.

С приказом ознакомлена:

Лужкова А.А.

Приложение №1 к приказу № 144 от 29.03.2018г.

Положение № 129

**«**О правилах рассмотрения обращений граждан и организаций в МБОУ «СШ №4» в новой редакции

Введено в действие приказом №144 от 29.03.2018г.

1. Общие положения
   1. Предметом регулирования настоящих правил (далее - Правила) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, организаций в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении «Средняя школа №4» городского округа город Урюпинск Волгоградской области (далее - образовательная организация) с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.
   2. Положения настоящих Правил распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения).
   3. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.
   4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.
2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих

отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан

Рассмотрение обращений граждан в образовательной организации регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

* Конституцией Российской Федерации;
* Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
* Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
* законом Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
* Федеральным законом от 27.07 2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

1. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения образовательной организацией гражданин имеет право:

1. представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
2. 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;
3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
4. 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;
5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.
6. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением
   1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в образовательную организацию с критикой деятельности образовательной организации или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.
   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 образовательную организацию, в компетенцию которой входит решение поставленных в обращении вопросов.
7. Требования к письменному обращению
   1. Гражданин, организация в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование образовательной организации, в которую направляет письменное обращение, либо 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.
   2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
   3. Обращение, поступившее в образовательную организацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в [порядке,](http://ds-sokol-vp.ucoz.ru/load/lokalnye_normativnye_akty/porjadok_rassmotrenija_obrashhenij_grazhdan/4-1-0-75%23Par37) установленном настоящими Правилами. 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.

1. Регистрация письменного обращения
2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех рабочих дней с момента поступления в образовательную организацию.
3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательной организации, направляется в течение пяти 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, за исключением случая, предусмотренных действующим законодательством.
4. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение пяти дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.
5. Обязательность принятия обращения к рассмотрению
   1. Обращение, поступившее в образовательную организацию в соответствии с ее компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.
   2. В случае необходимости образовательная организация может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.
6. Рассмотрение обращения
   1. Образовательная организация:
7. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
8. 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;
9. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
10. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
11. уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.
    1. Ответ на обращение подписывается руководителем образовательной организации, а в его отсутствие - лицом, исполняющим обязанности заведующего.
    2. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.
12. Порядок рассмотрения отдельных обращений
    1. В случае если в письменном обращении не указана 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.
    2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
    3. Образовательная организация 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.
    4. 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
    5. 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, заведующий образовательной организацией 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 образовательную организацию. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
    6. 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.
    7. 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 образовательную организацию.
13. Сроки рассмотрения письменного обращения
    1. Письменное обращение, поступившее в образовательную организацию, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.
    2. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены директором образовательной организации не более чем на тридцать дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.
14. Личный прием граждан
15. Личный прием граждан в образовательной организации проводится директором образовательной организации, а в его отсутствие - лицом, исполняющим обязанности директора, еженедельно в дни приема граждан:

Понедельник с 8.00 до10.00 Четверг с 13.00 до15.00.

1. График приема граждан директором образовательной организации размещается на официальном сайте образовательной организации и на информационном стенде образовательной организации.
2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящими Правилами.
5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательной организации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

11. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

Образовательная организация осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

1. Ответственность за нарушение настоящего Порядка

Лица, виновные в нарушении настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

1. ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение А - Форма журнала регистрации обращений.

Приложение Б - Форма карточки личного приема.

Приложение В - Лист рассылки документа

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Форма журнала регистрации обращений

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Дата  поступления | ФИО заявителя и его контактные данные | Вид  обращения  (письменное,  по эл. почте, по телефону, личный прием) | Краткое  содержание  (предложение,  заявление,  жалоба) | Ком  У  направлен  документа  для  исполнения | Роспись исполнителя в получении | Отметка об исполнении, рег.№ и дата ответа |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Форма карточки личного приема

Карточка личного приёма

Личный приём Выездной личный приём (нужное подчеркнуть)

№ Дата приёма

ФИО.

Дата рождения

Документ, удостоверяющий личность

Реквизиты доверенности или иного документа, подтверждающего полномочия представителя (для представителя)

Адрес:

места регистрации

места жительства

Телефон: домашний сотовый

Частота обращений: Первичное Повторное Многократное Вид обращения: Предложение Заявление Жалоба

Место работы

Содержание

Обращения в органы государственной власти, органы местного самоуправления, правоохранительные органы, судебные

органы

Ответ на обращение получен в ходе личного приёма. От письменного ответа отказываюсь

С

вышеизложенным согласен

(подпись)

ФИО.

Лист рассылки документа

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Фамилия,  инициалы | Должность | №  экземпляра | Дата  получения | Роспись  в  получен  ИИ |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |