Утверждаю:

Приказ №87 от 18.07.2017 г.

Директор:\_\_\_\_\_\_О.В.Сахарова

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**«О порядке рассмотрения обращений граждан в**

**образовательную организацию»**

**1. Общие положения**

**1.1.** Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ от 02 мая 2006 г.

**1.2.** Организация работы с письменными и устными 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 форме.

**2.Основные  термины,  используемые  в настоящем  Положении**

В настоящем Положении используются  следующие  основные термины**:**

**2.1**. **Обращение** гражданина,  направленное в администрацию МОУ Мордвиновская СШ ЯМР, письменное либо устное   предложение, заявление или жалоба:

**Предложение-** рекомендация  гражданина  по  совершенствованию  нормативных

правовых актов  деятельности администрации МОУ Мордвиновская СШ ЯМР,  развитию  общественных отношений,  улучшению  социально-экономической и иных сфер  деятельности:

**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  администрации школы  или критика  ее деятельности;

**Жалоба -** просьба  гражданина  о  восстановлении  или  защите  егонарушенных прав,  свобод  или  законных интересов  либо  прав,   свобод  или  законных  интересов других лиц.

**2.2.** Обращение  может  быть  коллективным,  если  оно  подписано  двумя  и  более авторами, либо  поступившее  от имени  коллектива  юридического лица.  Коллективным  считаются  также  обращения,  подписанные  членами  одной  семьи.

**3.Права и гарантии безопасности  гражданина  в связи**

**с рассмотрением  его  обращения**

**3.1**.При  рассмотрении  обращения в администрации школы гражданин  имеет  право:

**3.1.1.**Представлять  дополнительные документы и материалы  либо  обращаться с просьбой об их истребовании.

**3.1.2.**Знакомиться  с  документами  и материалами,   касающимися  рассмотрения обращения,  если  это  не затрагивает  права,  свободы и законные интересы  других  лиц, если  в указанных  документах  и материалах  не содержатся  сведения, составляющие государственную   или  иную  охраняемую федеральным   законом  тайну.

**3.1.3.**Обращаться  с жалобой  на принятое  по обращению  решение  или действие (бездействие),  а также  с заявлением  о прекращении рассмотрения  обращения.

**3.2.**Гражданину в связи с рассмотрением его обращения  в администрации гарантируется  неразглашение  сведений,  содержащихся  в обращении,  а также  сведений,  касающихся   частной  жизни  гражданина,  без  его  согласия. Не  является  разглашение  сведений,  содержащихся в обращении,  направление  письменного  обращения  в  органы  местного  самоуправления,  в  компетенцию  которых  входит  решение поставленных  обращений  вопросов.

**4.Требования  к  письменному  обращению**

**4.1.**В письменном обращении граждан  в обязательном  порядке  указывается наименование  администрации,  либо фамилия,  имя, отчество  соответствующего

должностного лица или его  должность в администрации  школы,  а также   свою фамилию,  имя, отчество,  почтовый адрес,  по которому  должен  быть направлен ответ,  уведомление  переадресации  обращения,  излагает  суть  предложения,  заявления  или жалобы,  ставит  личную  подпись и дату.

**4.2.**В случае  необходимости  в подтверждение  своих  доводов  гражданин по письменному  обращению  прилагает  документы и материалы  либо их копии,  книжки и оригиналы  иных документов, приложенные  к  обращениям,   возвращаются  заявителям  по их просьбе.

**4.3.**Обращение,  поступившее в администрацию школы   по  информационным  системам  общего пользования, подлежит

рассмотрению  в порядке,  установленном  настоящим  Положением.

**5. Рассмотрение обращений граждан в образовательную организацию.**

**5.1.** Обращение, поступившее в образовательную организацию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

**5.2.** Образовательная организация или должностное лицо:

**1)** обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

**2)** запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

**3)** принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

**4)** дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

**5)** уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

**5.3.** Образовательная организация или должностное лицо по направленному в установленном

порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

**5.4.** Ответ на обращение подписывается руководителем образовательной организации, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

**5.5.** Ответ на обращение, поступившее в образовательную организацию или должностному лицу по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

**6.Сроки  рассмотрения  обращений  и  уведомление  заявителей**

**6.1**.Письменное обращение, поступившее должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

**6.2.**В исключительных  случаях, руководитель вправе   продлить  срок

рассмотрения  обращения не более чем за 30 дней, уведомив  о продлении   срока  его рассмотрения  гражданина, направившего обращение.

Продление срока  оформляется  исполнителями  не менее чем за пять дней  до истечения  срока  рассмотрения  обращения.

**7. Личный приём граждан в образовательной организации.**

**7.1**. Личный прием граждан в образовательной организации проводится руководителем и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

**7.3.** 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.

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

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

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

**8. Контроль за исполнением письменных обращений граждан.**

**8.1.** Порядок постановки писем на контроль определяется директором школы.

**8.2.** Письма, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» в регистрационно-контрольных карточках.

**8.3.** Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале учета делопроизводителем.

**8.4.** Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

**8.6**. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается директором школы, принимается решение о списании данного обращения «В дело».

**9.Хранение материалов  по  обращениям  граждан**

**9.1.**Делопроизводитель осуществляет  хранение и использование в справочных и иных   целях   предложений,  заявлений и жалоб граждан.

**9.2.**Внести в номенклатуру журнал регистрации  по  обращениям  граждан.

**9.3.**Ответственность  за сохранность  документов по  обращениям граждан  возлагается  на  делопроизводителя.

**9.4.**Устанавливается  срок хранения  предложений,  заявлений,  жалоб  граждан  и документов,  связанных  с их рассмотрением  и разрешением в течение 5 лет. В необходимых случаях  экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении  срока хранения или о постоянном  хранении  наиболее ценных предложений граждан.

**9.5.**По  истечении  установленных сроков  хранения документы  по  предложениям  заявлениям и жалобам  граждан  подлежат  уничтожению в соответствии с  утвержденным Федеральной архивной службой России 06.10.2000 г. Перечнем  типовых  управленческих  документов,  образующихся  в деятельности  организации,  с указанием сроков хранения.

**9.6.**Хранение дел у исполнителей запрещается.

**9.7.**Обращения  граждан  могут  направляться в архив  без рассмотрения,  если  в них содержатся  рассуждения  по  известным  проблемам или поднимаются  уже решенные вопросы,  не требующие  дополнительного  рассмотрения,  а также  бессмысленные  по содержанию.

ПРИЛОЖЕНИЕ

                                                             к  Положению о порядке рассмотрения

                                                            обращения граждан в образовательную организацию

**КАРТОЧКА  ЛИЧНОГО  ПРИЕМА  ГРАЖДАН**

**Директором МОУ Мордвиновской СШ ЯМР**

Дата приема  ­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ф.И.О. гражданина\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Место работы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Домашний адрес\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание устного обращения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Результат рассмотрения устного обращения гражданина

1.Кому отправлено (резолюция)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2.Дата исполнения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3.Дополнительный контроль\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4.Снято с контроля\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5.Результат\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6.Дата, должность исполнителя\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

7.От гражданина принято письменное заявление (Прилагается)

Вх. №\_\_\_  от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г.