

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ИВАНГОРОДСКАЯ ОСНОВНАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 2»**

ПРИКАЗ

30.08.2016

№ 124/3

**Об утверждении Положения
о работе с обращениями граждан.**

На основании Решения педагогического совета от 15.01.2014 протокол № 1,
ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о работе с обращениями граждан.
2. Разместить настоящий приказ на официальном сайте учреждения в течение десяти рабочих дней со дня издания настоящего приказа.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



Н.Ю. Семерджидина

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ИВАНГОРОДСКАЯ ОСНОВНАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 2»**

РАССМОТРЕН:

на заседании
Педагогического совета
протокол от 15.01.2014г. № 1

УТВЕРЖДЕН:

приказом МБОУ «ИООШ № 2»
от 30.08.2016г. № 124/3

**Положение
о работе с обращениями граждан**

1. Общие положения

1. Настоящим Положением регулируется порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами школы.

1.2. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан принят на основании Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).

2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан к 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.

3. Основные термины, используемые в настоящем Положении

Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в школу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в школу;

2) предложение-рекомендация гражданина по совершенствованию локальных актов школы, деятельности школы;

3) заявление-просьба гражданина о содействии в реализации его конституционного права на образование, конституционного права на образование других лиц, либо сообщение о нарушении локальных актов школы, недостатках в работе школы и должностных лиц, либо критика деятельности школы и должностных лиц;

4) жалоба--просьба гражданина о восстановлении или защите его или других лиц нарушенных прав, свобод или законных интересов в сфере образования.

4. Права гражданина при рассмотрении обращения.

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их использовании;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц.

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п. 10 настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

7.5. Школа или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

8. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

8.1. Обращение, поступившее в школу или должностному лицу в соответствии с их компетенцией подлежит обязательному рассмотрению.

8.2. В случае необходимости рассматривающие обращение школа или должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

9. Рассмотрение обращения

9.1. Школа или должностное лицо:

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

2) 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;

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, за исключением случаев, указанных в п.10 настоящего Положения;

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

9.2. Школа 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 Положением тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

9.3. Ответ на обращение подписывается руководителем школы или должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

9.4. Ответ на обращение, поступившее в школу или должностному лицу в форме электронного документа направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

10. Порядок рассмотрения отдельных обращений

10.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и 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.

10.2. Школа или 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.

10.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствующие органы или соответствующему должностному лицу, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

10.4. 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, руководитель школы, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись по одному адресу и одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

10.5. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую Положением тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

10.6. 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 или соответствующему должностному лицу.

11. Сроки рассмотрения Письменного обращения

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

11.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного пунктом 9 настоящего Положения, школа, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

12. Личный прием граждан

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

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

12.3. Содержание устного обращения заносится в журнал 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 журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

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

13. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

13.1. Школа и должностные лица осуществляют в пределах компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан в сфере образования.