

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СРЕДНЯЯ ШКОЛА №7» (МБОУ «СШ №7»)**



СОГЛАСОВАНО
с Управляющим советом
Протокол № 1
от «25» августа 2016

УТВЕРЖДАЮ
Директор МБОУ "СШ №7"
В.В. Застрожина
Приказ № 555
от «06» сентября 2016



ПОЛОЖЕНИЕ
об организации работы с обращениями граждан

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СРЕДНЯЯ ШКОЛА №7» (МБОУ «СШ №7»)**

**ПОЛОЖЕНИЕ
об организации работы с обращениями граждан**

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
- 1.2. Предметом регулирования настоящего Положения является организация обеспечения своевременного рассмотрения обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направления ответов в установленный законодательством РФ срок.
- 1.3. 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.
- 1.4. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.
- Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности МБОУ «СШ №7».
 - Заявление - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.
 - Жалоба - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями (бездействием) или решениями администрации, педагогических или иных работников МБОУ «СШ №7».
- 1.5. Рассмотрению подлежат обращения, в которых гражданин в обязательном порядке указывает наименование органа, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. На каждое письменное обращение оформляется регистрационно-контрольная карточка (Приложение №1).
- 1.6. В соответствии со статьей 45 «Защита прав обучающихся, родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся» Закона №273 от 29.12.2012г. «Об образовании в РФ» расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступающей на него жалобе, поданной в письменной форме.

2. Информирование граждан о рассмотрении обращения

- 2.1. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:
- лично в школу,
 - по телефону,
 - по электронной почте,
 - через интернет-приемную.
- 2.2. Сведения о месте нахождения школы, почтовом адресе, телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте школы в сети Интернет: <http://mosh7.edu-nv.ru/index.php/zadajte-vopros-rukovoditelyu>
- 2.3. Почтовый адрес: 628606, Российская Федерация, Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ-Югра, город Нижневартовск, улица Омская, дом 2«а».
- 2.4. Телефон: 8 (3466) 67-16-06 - приемная(факс).
- 2.5. Электронная почта: school7_nv@mail.ru.
- 2.6. График работы:

понедельник: 9.00-18.00

вторник-пятница: 9.00-17.00.

Прием граждан по личным вопросам – вторник с 14.00 до 16.00 часов.

График работы размещается на официальном сайте школы и на информационном стенде.

3. Срок рассмотрения обращения

- 3.1 Все поступившие в МБОУ «СШ №7» обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, регистрируются в течение 3 рабочих дней в Журнале учета письменных обращений граждан (Приложение №2) и передаются директору школы на рассмотрение.
- 3.2 Обращение, поступившее в МБОУ «СШ №7» в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.
- 3.3 Письменное 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.
- 3.4 В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.
- 3.5 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.

4 Права граждан и обязанности должностных лиц школы при рассмотрении обращений

- 4.1 Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в школе 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, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
 - обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.
- 4.2 Должностные лица школы обеспечивают:
 - объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;
 - принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.
- 4.3 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.
- 4.4 Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в школе являются:
 - достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
 - четкость в изложении информации;
 - полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения.

5 Порядок рассмотрения отдельных видов обращений

5.1 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.

5.2 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.

5.3 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.

5.4 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.

5.5 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.

5.6 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.

6 Работа с устными обращениями

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

6.2 Прием устных обращений по контактному телефону МБОУ «СШ №7» ведется администрацией школы.

6.3 Устные обращения:

- требующие оперативного вмешательства или оказания помощи в сложившейся ситуации доводятся до директора школы или уполномоченного лица для принятия решения и осуществления контроля за ее разрешением;
- содержащие критические замечания в адрес школы, сотрудников школы или по улучшению их деятельности доводятся до директора школы или уполномоченного лица.

7 Сроки рассмотрения письменного обращения

7.1 Письменное обращение, поступившее в МБОУ «СШ №7» в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

7.2 В исключительных случаях директор школы 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.

8 Личный прием граждан

8.1 Личный прием граждан осуществляется директором школы и (или) его заместителем в соответствии с графиком работы, утвержденным директором школы, и регистрируется в Журнале учета приема граждан (Приложение 3).

8.2 При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

8.3 Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его или обучающихся нарушенных прав, свобод и законных интересов. Содержание обращения заносится в журнал регистрации заявлений, обращений и жалоб граждан. 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. 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.

8.4 В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательного учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

9 Результаты рассмотрения обращений граждан

9.1 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.

9.2 Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

10 Анализ обращений, поступивших в школу

10.1 В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, администрация школы осуществляют учет и анализ поступивших обращений граждан.

10.2 Заместители директора школы обеспечивают учет и анализ вопросов по курируемым направлениям, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан в пределах их полномочий;
- количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

10.3 Заместители директора школы организуют учет и анализ вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков.

11 Ответственность за нарушение Порядка рассмотрения обращения граждан

Нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц школы дисциплинарную или иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

ЖУРНАЛ
УЧЕТА ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

N п/п	Дата регистрации	Фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, адрес	Краткое содержание обращения	Исполнитель	Сведения о контроле	Дата получения на исполнение и подпись исполнителя	Подпись заявителя	Дата и результаты рассмотрения обращения
1	2	3	4	5	6	7	8	9

ЖУРНАЛ
УЧЕТА ПРИЁМА ГРАЖДАН

N п/п	Дата приема	Фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) посетителя	Адрес, место работы (службы) посетителя	Краткое содержание обращения	Какое принято решение, кому поручена проверка, исполнение, ответ посетителю	Кто принимал (фамилия, подпись)
1	2	3	4	5	6	7