|  |  |
| --- | --- |
| **Принято:**  на заседании педагогического совета (протокол № \_\_\_ от 25.07.2017г.)  Секретарь педагогического совета  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Калинина О.И.. | **«Утверждено»**  Директор открытой школы № 97  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Капшай Д.С.  Приказ № 01-02/123 от 25.07.2017г. |
| **Согласовано:**  на заседании Управляющего совета  (протокол № \_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) |  |

**Положение о порядке рассмотрения обращений граждан муниципального общеобразовательного учреждения «Открытая (сменная) школа № 97»**

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном общеобразовательном учреждении «Открытая (сменная) школа № 97» (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом открытой школы № 97.

1.2. Положение определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля за их исполнением в муниципальном общеобразовательном учреждении «Открытая (сменная) школа № 97» (далее открытая школа № 97).

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1.3.1. **обращение гражданина** (далее - обращение) - направленные в Школу или конкретному должностному лицу письменные предложения, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

1.3.2. **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Школы;

1.3.3. **заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав на получение образования, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Школы и должностных лиц, либо критика деятельности Школы и должностных лиц Школы;

1.3.4. **жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.4. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в Школу и должностным лицам Школы.

1.5. Регулирующее действие Положения распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме директора Школы, по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

1.6. Изменения и дополнения в Положение вносятся Педагогическим советом Школы, рассматриваются на его заседании и утверждаются приказом директора Школы с последующим размещением на официальном сайте Школы.

1. **ПРАВА ГРАЖДАНИНА ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ**

При рассмотрении обращения Школой гражданин имеет право:

– представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

– 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, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

– обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1. **ПОРЯДОК УЧЕТА, РЕГИСТРАЦИИ И ПЕРЕДАЧИ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН ПРИ РАССМОТРЕНИИ**

3.1. Все поступающие в Школу письменные обращения граждан независимо от способа их доставки, передачи или создания, подлежат учету работником, ответственным за ведение делопроизводства в Школе.

3.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Школу.

1. **СРОКИ ИСПОЛНЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН,ОБРАЩЕНИЙ НАПРАВЛЕННЫХ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ И ПОРЯДОК ИХ РАССМОТРЕНИЯ**

4.1. Сроки исполнения обращений граждан исчисляются со дня их поступления и регистрации в Школу, за исключением обращений, поступивших из вышестоящих органов государственной власти с указанным в сопроводительном письме сроком исполнения.

4.2. Установлены следующие сроки исполнения обращений граждан:

- обращения граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки - до 30 дней;

- обращения граждан, по которым необходимо получение дополнительных материалов, направление запросов, проведение проверок для разрешения вопроса по существу - до 30 дней с возможным продлением срока исполнения и обязательным промежуточным ответом автору обращения.

4.3. Гражданин в своем 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, излагает 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 также почтовый адрес (для направления ответа в бумажном виде) либо адрес электронной почты (для направления ответа в электронном 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 дается ответ по существу поставленных вопросов) обращения, в которых:

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

- текст не поддается 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.

4.4. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит передаче на рассмотрение директору Школы и направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.5. При рассмотрении по существу по каждому обращению гражданина, поступившему в соответствии с резолюцией руководства на исполнение, принимается одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению и подготовке ответа;

- о принятии обращения к рассмотрению и подготовке письма-запроса для получения дополнительной информации;

- о принятии обращения к рассмотрению и направлении копии обращения по принадлежности в органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления, к компетенции которых относится ряд вопросов, содержащихся в обращении;

- о направлении информации в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией;

- о направлении по принадлежности в органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления, если затронутые вопросы не относятся к компетенции Школы.

Указанные решения должны быть приняты не позднее семи дней с момента регистрации обращения в Школе, при этом решения о направлении информации в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы либо переадресации обращения принимаются незамедлительно после поступления.

4.6. 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, то директор Школы вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступавшие обращения гражданина направлялись в Школу. О данном решении Школа уведомляет гражданина, направившего обращение.

4.7. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель Школы готовит и направляет необходимые письма-запросы. Для соблюдения установленных сроков исполнения в письмах- запросах указывается срок представления ответа в Школу.

4.8. 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.

Если в обращении наряду с вопросами, относящимися к компетенции Школы, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других органах государственной власти, иных государственных органах или органах местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, то в течение семи дней со дня регистрации обращения в Школе, исполнитель направляет копии обращений по принадлежности с извещением авторов обращений. Рассмотрение таких обращений в части вопросов, относящихся к компетенции Школы, осуществляется в порядке, установленном настоящим Положением.

4.9. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия. Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.10. При невозможности рассмотреть обращение в установленный срок ответственный исполнитель должен обратиться к директору Школы с письменной мотивированной просьбой о его продлении, но не более, чем на 30 дней.

4.11. Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

**5. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН**

5.1. Личный прием граждан в Школе проводится директором Школы и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

5.2. Запись граждан на личный прием в (наименование учреждения) осуществляется на основе обращений о записи на личный прием:

- при личном посещении учреждения по адресу: г. Ярославль, станция Урочь,10. В понедельник - пятницу с 8:00 до 17:00. Телефон приемной: 24-04-88.

При поступлении обращения гражданина о записи на личный прием сотрудник проверяет его на соответствие 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 нарушением указанных требований гражданину может быть отказано в приеме обращения о записи на личный прием с обязательным разъяснением причины отказа.

Личный прием граждан в (название учреждения) в заявительном порядке проводят уполномоченные лица.

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

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

5.4. 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.

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

**6. КОНТРОЛЬ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

6.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан устанавливается в целях обеспечения рассмотрения их в сроки, предусмотренные в разделе 4 настоящего Положения, и надлежащего разрешения содержащихся в них вопросов.

6.2. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие рассмотрения.

6.3. Контроль за рассмотрением поступившего обращения гражданина начинается с момента его регистрации в Школе и заканчивается при регистрации и отправлении окончательного ответа его автору.

6.4. Обращения граждан снимаются с контроля после рассмотрения их по существу, когда по ним приняты все необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству Российской Федерации.

Обращения граждан, на которые даны промежуточные ответы, не снимаются с контроля до направления по результатам их рассмотрения окончательного ответа заявителю.

6.5. Датой снятия обращения с контроля является дата регистрации и отправки окончательного ответа заявителю.

**7. ОФОРМЛЕНИЕ, ОТПРАВКА ОТВЕТОВ И ФОРМИРОВАНИЕ ДЕЛ ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН**

7.1. Ответы на обращения граждан дают директор Школы, его заместители в пределах своей компетенции.

7.2. Ответ может быть дан в письменной или устной форме. В случае устного ответа информация о таком ответе представляется исполнителем в письменной форме работнику, ответственному за ведение делопроизводства в для внесения соответствующей записи в Журнал.

7.3. Ответы на письменные обращения, поступившие в Школу, в том числе по информационным системам общего пользования, направляются по почтовому адресу, указанному заявителем в обращении.

Отправка ответов на обращения граждан по электронной почте или по факсу допускается при последующей их отправке по почтовому адресу, указанному заявителем в обращении.

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