

**Муниципальное бюджетное образовательное учреждение
города Костромы
«Средняя общеобразовательная школа № 4»**

ПРИНЯТО

решением Педагогического совета

Секретарь

 С.Н. Кузнецова

Протокол № 9

от 29.05.2015 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор школы

 Н.Н. Комарова

Приказ № 84/3/01-09

от 30.05.2015 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан**

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Положение) в Средней общеобразовательной школе № 4 города Костромы (далее - школа) разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 года № 273 - ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (ред. от 25.11.2013), Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» (ред. от 24.11.2014).

1.2. Настоящим Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение к администрации и должностным лицам школы, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами школы, а также ведения делопроизводства по ним.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.5. Организация работы с обращениями граждан ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», Уставом школы и настоящим Положением.

1.6. Работу, связанную с учетом и организацией рассмотрения письменных и устных обращений граждан, поступающих на имя директора школы и его заместителей, выполняет секретарь школы. Делопроизводство по обращениям граждан к администрации школы и должностным лицам ведется отдельно от других видов делопроизводства.

II. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично в устной и письменной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения к администрации школы и ее должностным лицам.

2.2. Форма обращения выбирается гражданами самостоятельно.

2.3. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

III. Основные термины, используемые в настоящем Положении

В настоящем Положении используются следующие основные термины:

3.1. **Обращение** гражданина (далее - обращение), направленное в администрацию школы или должностному лицу, в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в администрацию школы;

- **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов деятельности администрации школы, 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 школы или критика деятельности администрации школы и ее должностных лиц;

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

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

Обращения, в которых не указаны фамилия, место жительства, дата, отсутствует личная подпись заявителя, считаются анонимными и могут по усмотрению руководства администрации не рассматриваться.

IV. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения администрацией школы или должностными лицами гражданин имеет право:

4.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

4.2. 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.

4.3. 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;

4.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение, или действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения.

4.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

V. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

5.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением к администрации школы или к должностному лицу с критикой деятельности школы, её сотрудников или должностного лица, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

5.2. 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

VI. Требования к письменным обращениям

6.1. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает наименование и адрес органа (администрация школы), в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

6.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин к письменному обращению прилагает документы и материалы либо их копии. Вложенные в конверты ордена, медали, удостоверения к ним, паспорта, трудовые книжки и оригиналы иных документов, приложенные к обращениям, возвращаются заявителям по их просьбе.

6.3. Обращение, поступившее в администрацию школы или к должностному лицу в форме электронного документа подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. 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.

VII. Направление и регистрация письменных обращений

7.1. Гражданин направляет свое письменное обращение в администрацию школы или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

7.2. Письменное обращение, поступившее в администрацию школы или должностному лицу, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

7.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации школы или должностного лица, 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.

7.4. 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 семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

7.5. При направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу администрация школы может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

7.6. Запрещается направлять жалобы граждан на разрешение тем должностным лицам, решения или действия (бездействия) которых обжалуются.

7.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направить жалобу на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

7.8. Все поступающие в адрес администрации школы письменные обращения граждан принимаются, учитываются, регистрируются у секретаря школы. Регистрационный индекс обращения граждан указывается в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

7.9. Письма граждан с пометкой «лично» после прочтения адресатом, в случае, если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.

7.10. Письма, переданные администрации школы при встречах с населением регистрируются и направляются исполнителям безотлагательно.

VIII. Организация работы с обращениями граждан

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

8.2. В случае необходимости поступившее обращение в адрес администрации, должностного лица может быть рассмотрено с выездом на место.

8.3. Администрация школы, должностные лица:

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у других должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дают письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией. Письменное уведомление заявителю направляется за подписью директора школы.

8.4. Зарегистрированные письменные обращения граждан после предварительного рассмотрения директором школы, передаются сотрудникам школы, в компетенцию которых входит работа по теме обращения. Если исполнителю поручается дать ответ заявителю, то в резолюции должно быть указано «рассмотреть и дать ответ заявителю». В случае, когда ответ дается за подписью директора школы, в поручении исполнителю пишется «рассмотреть и подготовить ответ заявителю».

8.5. Если поручение по заявлению дано нескольким должностным лицам, а ответственный исполнитель не выделен, то работу по рассмотрению обращения координирует исполнитель, указанный первым в резолюции директора школы.

8.6. Должностное лицо (исполнитель) по направленному в установленном порядке запросу администрации школы, которое дало поручение, обязано в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения.

8.7. Ответственный исполнитель независимо от содержания поручений, данных директором школы по рассмотрению обращений граждан, готовит ответ заявителю.

8.8. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами, в том числе с ответом заявителю, на подпись директора школы.

8.9. Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан. Если заявителю дан ответ в устной форме, то в материалах, приложенных к обращению, должно быть это указано. Если дается промежуточный ответ, то указывается срок окончательного решения поставленного вопроса.

Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования.

Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому подлежит дать ответ.

8.10. Порядок визирования подготовленных ответов на обращения граждан за подписью директора школы и его заместителей устанавливается следующий - на втором экземпляре ответа заявителю в левом нижнем углу указывается фамилия исполнителя и номер его служебного телефона, а также проставляются визы директора школы и исполнителей, участвовавших в подготовке ответа, с расшифровкой фамилий.

8.11. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка об исполнении, дата и личная подпись должностного лица, принявшего это решение. Предложения, заявления и жалобы, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке. Неразрешенные предложения, заявления и жалобы граждан, а также неправильно оформленные документы подшивать запрещается.

8.12. Ответ на обращение, поступившее в администрацию школы 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.

IX. Порядок рассмотрения отдельных видов обращений

9.1. В случае, если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Директором школы, его заместителями принимается решение о списании данного обращения.

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 орган в соответствии с его компетенцией.

9.2. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, администрация школы вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом. Решение о списании данного обращения и сообщении заявителю о недопустимости злоупотребления правом принимается и подписывается директором школы.

9.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, обращение не подлежит направлению на рассмотрение и ответ на него не дается. Заявителю об этом сообщается, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Решение о списании данного обращения и сообщении заявителю принимается и подписывается директором школы.

9.4. Обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный настоящим Положением срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением, считаются повторными.

При работе с повторными обращениями формируется дело с уже имеющимися ранее документами по обращениям данного заявителя.

Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные - по одному и тому же вопросу 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 соответствующий орган или соответствующему должностному лицу.

9.5. 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, директор школы вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

9.6. Письменные обращения при личном приеме граждан директором школы рассматриваются как обычные обращения.

Х. Сроки рассмотрения обращений и уведомление заявителей

10.1. Обращения, поступившие в администрацию школы, либо должностным лицам, рассматриваются течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно. О результатах рассмотрения уведомляются заявители.

10.2. В тех случаях, когда для разрешения обращений необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов, направление запросов, либо принятие других мер, сроки рассмотрения обращений могут быть в порядке исключения продлены директором школы не более чем на 30 дней с уведомлением об этом заявителя. Продление срока оформляется исполнителями не менее чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения.

XI. Работа с обращениями, поставленными на контроль

11.1. На контрольных обращениях проставляются штампы «Особый контроль» и «Подлежит возврату».

11.2. Контрольные обращения граждан, поступившие в школу из вышестоящих государственных органов власти, после регистрации передаются под личную подпись исполнителям для принятия решений по организации их рассмотрения, подготовки ответов в вышестоящие государственные органы власти.

11.3. Должностное лицо-исполнитель в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах директора школы, давшего поручения, готовит ответ заявителю.

Если в письмах вышестоящих государственных органов власти содержатся просьбы проинформировать их о результатах рассмотрения обращений граждан, то исполнитель готовит ответ и им.

11.4. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителям дан ответ. Письменные обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления, жалобы.

11.5. Требования к содержанию и оформлению ответов (справок) на контрольные обращения:

- ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращениях граждан;
- если сроки рассмотрения продлены, то должны быть указаны причины и окончательная дата рассмотрения, по истечении которой будет дополнительно сообщено о проделанной работе;

- в ответе должно быть указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения;
- ответ заявителю подписывается должностным лицом-исполнителем, которому направлялось обращение на рассмотрение, если в резолюции не указано «подготовить ответ заявителю»;
- к ответу прикладывается оригинал рассмотренного обращения гражданина.

XII. Организация работы по личному приему граждан

12.1. Личный прием граждан в школе осуществляют директор школы и его заместители. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах для граждан размещена на сайте школы, информационных стендах в фойе школы.

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

12.3. Порядок рассмотрения устных обращений, уведомления заявителей о результатах их рассмотрения, списания устанавливается такой же, как для письменных обращений.

12.4. На каждое обращение оформляется установленного образца карточка личного приема гражданина, в которую заносится содержание обращения гражданина на личном приеме, а также резолюция ведущего прием, с поручением должностному лицу. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке, а в карточке делается отметка «оставлено заявление» и дата регистрации.

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.

12.5. При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы по делу заявителя (архивный материал).

12.6. Контроль исполнения поручений по устным обращениям осуществляют заместители директора школы и заведующий канцелярией.

12.7. Поступившие ответы о принятых мерах направляются для ознакомления должностному лицу, осуществлявшему прием.

12.8. Должностное лицо, как правило, не может порекомендовать подчиненному вести прием граждан вместо себя.

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

XIII. Хранение материалов по обращениям граждан

13.1. Заведующий канцелярией школы осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.

13.2. Срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением определены в Номенклатуре дел, утвержденной в школе.

13.3. 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, Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков хранения.

13.4. Хранение дел у исполнителей запрещается.

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

XIV. Контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений

14.1. Директор школы осуществляет в пределах своей компетенции контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений, анализирует их содержание, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав и законных интересов граждан.

14.2. Лица, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

XV. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

15.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) администрации школы или должностного лица при рассмотрении обращения по решению суда.