

Утверждаю:

Директор МОУ «СОШ № 65 им.

Б.П. Агапитова УИПМЭЦ»

г. Магнитогорск

И.М. Ищенко

ПР



**Положение о работе с обращениями граждан
муниципального общеобразовательного учреждения
«Средняя общеобразовательная школа № 65 им. Б.П. Агапитова с
углубленным изучением предметов музыкально-эстетического цикла»
города Магнитогорска**

I. Общие положения

1. Положение о работе с обращениями граждан (далее – Положение) регулирует порядок рассмотрения граждан должностными лицами муниципального общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа № 65 им. Б.П. Агапитова с углубленным изучением предметов музыкально-эстетического цикла» города Магнитогорска (далее – образовательная организация).

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).

II. Право граждан на обращение

3. Граждане имеют право обращаться лично. А также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан к должностным лицам образовательной организации.

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

5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

III. Основные термины, используемые в Положении

6. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

- обращение гражданина (далее – обращение) – направленные в образовательную организацию в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в образовательную организацию.

IV. Права гражданина при рассмотрении обращения

7. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их использовании;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе X 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;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

V. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

8. Запрещается преследование гражданина, в связи с его обращением, с критикой деятельности образовательной организации или должностного лица, либо в целях восстановления или защиты своих прав или других лиц, свобод и законных интересов в сфере образования.

9. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

VI. Требования к письменному обращению

10. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование образовательной организации, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес и/или электронную почту, по которой должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

11. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

VII. Направление и регистрация обращения

12. Гражданин направляет обращение непосредственно в образовательную организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

13. Обращение подлежит обязательной регистрации в «Журнале регистрации обращений граждан» (Приложение 1) или в «Журнале учета карточек личного приема граждан» (Приложение 2) в течение трех дней с момента поступления в образовательную организацию или должностному лицу.

14. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательной организации или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации

обращения, за исключением случая, указанного в п. 25 настоящего Положения.

15. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится компетенции нескольких органов или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

16. Образовательная организация 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.

VIII. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

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

IX. Рассмотрение обращения

18. Образовательная организация или должностное лицо:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости — с участием гражданина, направившего обращение;
- 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;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе X настоящего Положения;

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

19. 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 Положением тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

20. Ответ на обращение подписывается руководителем образовательной организации или должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

21. Ответ на обращение, поступившее в образовательную организацию 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.

Х. Порядок рассмотрения отдельных обращений

22. 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.

23. Образовательная организация 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.

24. 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.

25. 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 образовательной организации, должностное лицо или 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.

26. 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.

27. 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 образовательную организацию или соответствующему должностному лицу.

XI. Сроки рассмотрения Письменного обращения

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

29. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного разделом IX настоящего Положения, образовательная организация, 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.

XII. Личный прием граждан

30. Личный прием граждан в образовательной организации проводится директором или уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах размещается на официальном сайте образовательной организации.

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

32. 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.

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

34. 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.

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

ХIII. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

36. Образовательная организация 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.

Приложение 2
к Положению о работе с обращениями граждан
муниципального общеобразовательного учреждения
«Средняя общеобразовательная школа № 65
им. Б.П. Агапитова с углубленным изучением
предметов музыкально-эстетического цикла»
города Магнитогорска

Журнал учета карточек личного приема граждан

№ п/п	Дата регистрации заявления	Ф.И.О. заявителя	Краткое содержание обращения	Дата приема	Результат рассмотрения обращений	Ф.И.О. и подпись лица, осуществляющего прием