УТВЕРЖДАЮ
Директор МБОУ «СОШ №5»
_____ С.В.Костикова
«___» _____ 2016 г.

Положение об организации работы с обращениями граждан
в МБОУ «СОШ №5 имени А.В.Гусака»

I. Общие положения

1. Положения об организации работы с обращениями граждан (далее Положение) в МБОУ «СОШ №5 имени А.В.Гусака» (далее Школа) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2016 №59 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», Федеральным законом от 27 июля 2010 года №227-ФЗ
2. Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами ОУ.
3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.
4. В положении используются следующие основные термины:

1) **Обращение** граждан (далее – обращение) – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;
2) **Предложение** – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления развитию общественных отношений улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;
3) **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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;
4) **Жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
5) **Должностное лицо** – лицо постоянно, временно или специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления;
6) Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

II. Правовое регулирование правоотношений, связанных с рассмотрением обращений граждан

1. Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан регулируется Конституцией РФ иными федеральными законами, настоящим Положением
2. При рассмотрении обращения органом самоуправления ОУ или должностным лицом гражданин имеет право:

1) Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
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;
3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 настоящего Федерального закона, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

III. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в орган самоуправления лицея ли к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.
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 орган самоуправления лицея или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

IV. Требования к письменному обращению

1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа самоуправления школы, которому направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также 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.
2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
3. Обращение, поступившее в орган самоуправления школы или должностному лицу по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

V. Направление и регистрация письменного обращения

1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в орган самоуправления школы или должностному лицу.
2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных органа самоуправления 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, за исключением случая, указанного в п. VI.9 настоящего Положения.
3. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов самоуправления школы или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы самоуправления школы или соответствующим должностным лицам.
4. Орган самоуправления школы или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой орган самоуправления школы или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у

должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.
5. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган самоуправления школы или должностному лицу, решение или действие (бездействие), которых обжалуется.
6. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 настоящей статьи, невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган самоуправления школы или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

VI. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

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

VII. Рассмотрение обращения

1. Орган местного самоуправления или должностное лицо:

    1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
    2) запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах самоуправления школы 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.V. (1-6) настоящего Положения;
    5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган самоуправления школы или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.
2. Орган самоуправления школы или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу органа 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 федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.
3. Ответ на обращение подписывается директором школы.
4. Ответ на обращение, поступившее в орган самоуправления школы или должностному лицу по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

VIII. Порядок рассмотрения отдельных обращений

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.
2. Орган самоуправления школы 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.
3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение

не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган самоуправления школы или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
4. В случае, 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, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган самоуправления школы или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
5. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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 орган самоуправления школы или соответствующему должностному лицу.

IX. Сроки рассмотрения письменного обращения

1. Письменное обращение, поступившее в орган самоуправления школы или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2. В исключительных случаях, директор школы или руководитель органа самоуправления школы, 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.

X. Личный прием граждан

1. Личный прием граждан в лицее 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 на сайте и информационном стенде лицея.
2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
3. Содержание устного обращения заносится в карточку 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных органа самоуправления лицея или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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.

XI. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

Органы самоуправления лицея и должностные лица осуществляют в пределах своей 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 .

XII. Ответственность за нарушение настоящего Положения

Лица, виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

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

1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) органа самоуправления лицея или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения органом самоуправления лицея или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.