

ПРИНЯТО
Педагогический Совет
средней школы № 4
Протокол от 30 июня 2017 № 20

УТВЕРЖДЕНО
Директор средней школы № 4
Н.П. Высочанская
Приказ от 30.06.2017 № 125/1



ПОЛОЖЕНИЕ

по работе с обращениями граждан в муниципальном общеобразовательном учреждении «Средняя школа № 4 им. Н.А. Некрасова с углубленным изучением английского языка» города Ярославля

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано с целью соблюдения законодательства Российской Федерации по работе с обращениями граждан в муниципальном общеобразовательном учреждении «Средняя школа № 4 им. Н.А. Некрасова с углубленным изучением английского языка» города Ярославля (далее – Учреждение).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями:

- Федерального закона Российской Федерации от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»
- Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
- Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2006г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»

1.3. Обращения граждан в Учреждение поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение – вид устного или письменного обращения гражданина (группы граждан), направленного на улучшение организации деятельности Учреждения, решение вопросов организации образовательного процесса, содержания детей в Учреждении и других направлений.

Заявление – вид личного обращения гражданина (группы граждан) оформленного в письменной форме по вопросам реализации принадлежащих ему (ей) или другим гражданам конституционных прав, свобод и законных интересов. Данный вид обращений, направленный на электронный адрес школы или через сервис «Обращения на сайт» при отсутствии права электронной подписи, подлежат рассмотрению при предоставлении оригинала документа с подписью.

Жалоба – вид обращения гражданина по поводу восстановления нарушенных его либо другого лица (лиц) прав, свобод и законных интересов.

1.4. Сведения о месте нахождения Учреждения, почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты размещаются на информационном стенде и официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.5. Обращения граждан могут быть направлены в Учреждение:

- почтой России по адресу: 150000, г. Ярославль, улица Волкова д.5
- электронной почтой (за исключением заявлений) по адресу: yarsch004@yandex.ru
- на официальный сайт Учреждения www.school4.edu.yar.ru
- переданы лично секретарю школы по адресу: 150000, г. Ярославль, ул. Волкова, д. 5 с понедельника по пятницу с 9.00 до 16.00.

2. Рассмотрение письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте

- 2.1. Поступающие в Учреждение письменные обращения, а также посылки и бандероли принимаются уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан (далее – уполномоченное лицо).
- 2.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.
- 2.3. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.
- 2.4. Иностранцы граждане и лица без гражданства все документы предоставляют в Учреждение на русском языке или вместе с заверенным в установленном порядке переводом на русский язык.
- 2.5. Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших в Учреждение по электронной почте, производится уполномоченным лицом.
- 2.6. Письменные обращения граждан регистрируются в журнале регистрации письменных обращений граждан. Обращения граждан, поступившие в Учреждение по электронной почте, регистрируются в журнале регистрации электронных обращений граждан.
- 2.7. На каждом обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.
- 2.8. Анонимные обращения без указания фамилии, имени, отчества, адреса, даты, личной подписи не подлежат регистрации и соответственно рассмотрению. Анонимные обращения, содержащие сведения о готовящемся или совершенном преступлении, незамедлительно направляются для проверки в правоохранительные органы.
- 2.9. Уполномоченное лицо при регистрации проверяет поступившее обращение на повторность. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истёк установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Повторные обращения граждан ставятся на контроль.
- 2.10. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.
- 2.11. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения директору Учреждения.
- 2.12. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Учреждения, в течение пяти дней со дня их регистрации пересылаются должностным лицам в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

2.13. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение и адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в 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;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

2.14. Обращение может быть зарегистрировано, но не рассмотрено по существу, если:

- обращение того же лица (группы лиц) по тем же основаниям было рассмотрено ранее и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения;
- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
- обращение направлено лицом, которое признано недееспособным решением суда, вступившим в законную силу;
- обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);
- обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица.

2.15. В случаях, указанных в пункте 2.14, лицо, направившее обращение, оповещается о данном решении с указанием одной из перечисленных причин.

2.16. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте, директором должно быть принято одно из следующих решений:

- принятие к рассмотрению;
- направление в другие организации и учреждения;
- приобщение к ранее поступившему обращению;
- сообщение гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщение гражданину о прекращении переписки.

2.17. Обращения, рассмотренные директором, передаются уполномоченному лицу для последующего направления обращения заместителю директора в соответствии с компетенцией для рассмотрения и подготовки проекта ответа.

2.18. Проект ответа гражданину, подготовленный лицом, ответственным за исполнение поручения, согласовывается директором.

2.19. Срок рассмотрения обращений граждан не должен превышать 30 (тридцати) дней со дня их регистрации, если в резолюции не указан другой срок исполнения.

2.20. Если в течение 30 дней по каким-либо причинам, не зависящим от учреждения ответ не может быть дан, то заявителю направляется промежуточный ответ с обоснованием продления сроков рассмотрения обращения.

2.21. Ответ на обращение должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным с точки зрения законодательства Российской Федерации.

- 2.22. Ответы на обращения граждан подписывает директор.
- 2.23. Оформленные надлежащим образом ответы отправляются уполномоченным лицом адресату почтовым отправлением.
- 2.24. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.
- 2.25. Оформление дел для хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

3. Права гражданина при рассмотрении обращения

- 3.1. При рассмотрении обращения должностным лицом гражданин имеет право:
- представлять дополнительные документы и материалы 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;
 - 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 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;
 - обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

- 4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или 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.
- 4.2. 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.

5. Требования к письменному обращению

- 5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица либо должность соответствующего лица, относительно которого направлено обращение, 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.
- 5.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.3. Обращение, поступившее 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.

6. Порядок оформления, приема и рассмотрения обращений через сервис «Обращения на сайт»

Сервис «Обращения на сайт» является дополнительным средством для обеспечения возможности обращений граждан в Учреждение.

6.1. Обращения, направленные в электронном виде через официальный сайт Учреждения, регистрируются и рассматриваются в соответствии с настоящим Положением.

6.2. 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.

6.3. Перед отправкой электронного обращения гражданину необходимо проверить правильность заполнения анкеты.

6.4. В случае внесения в анкету некорректных или недостоверных данных (в полях, являющихся обязательными для заполнения) ответ на обращение не дается.

6.5. Обращение может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя о причинах принятия такого решения, если:

- в нем содержится нецензурная лексика, оскорбительные выражения;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- в 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;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

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

6.7. Уведомление о ходе рассмотрения обращения гражданина направляется по указанному им адресу электронной почты (e-mail).

7. Личный приём граждан

7.1. Запись граждан на личный прием в Учреждении осуществляется на основе их обращений о записи на личный прием при личном посещении Учреждения по адресу: 150000, г. Ярославль, ул. Волкова, д. 5 в понедельник с 15:00 до 18:00 телефон секретаря: (4852)74-53-11.

7.2. При поступлении обращения гражданина о записи на личный прием секретарь Учреждения проверяет его на соответствие следующим требованиям:

- 1) наличие в обращении фамилии, имени, отчества гражданина (или его представителя, уполномоченного в установленном законом порядке) и его адреса (почтового или адреса электронной почты);
- 2) указание конкретной информации, сути предложения, заявления или жалобы (обращение должно содержать подробную тематику вопроса);
- 3) наличие личной подписи и даты;
- 4) 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.

7.3. Личный прием граждан осуществляется директором Школы и его заместителями. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

7.5. Содержание устного обращения заносится в Журнал личного приёма граждан.

7.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим положением.

7.7. 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.

7.8. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного государственного должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

8. Заключительные положения

8.1. Данное Положение, а также изменения и дополнения к нему принимаются на заседании педагогического совета путём открытого голосования большинством голосов.

8.2. Срок действия Положения не ограничен.