

Принято Педагогическим советом

МАОУ «Аландская СОШ»

(протокол № 5 от «27» 12. 2017 г.)

Утверждаю

Директор МАОУ «Аландская СОШ»

 А.И. Шишкин

Приказ № 3 от 27.12. 2017 г.

ЛОКАЛЬНЫЙ АКТ

**Положение о порядке рассмотрения обращений граждан
МАОУ «Аландская средняя общеобразовательная школа»**

с. Аландское

1. Сфера применения настоящего Положения

1.1. Настоящим Положением устанавливается порядок рассмотрения предложений, заявлений, жалоб (далее - обращений) граждан в администрацию и к должностным лицам МАОУ «Аландская СОШ» Кваркенского района Оренбургской области (далее - образовательное учреждение).

1.2. Установленный настоящим Положением порядок, рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, в пределах компетенции образовательного учреждения.

2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

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

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения администрацией 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, 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 заявлением о прекращении рассмотрения обращения;
5. 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.

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в 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:
- наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество и должность соответствующего должностного лица;
 - свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
 - излагает суть обращения, 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 в образовательное учреждение или должностному лицу по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

6. Направление и регистрация письменного обращения

- 6.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение одного рабочего дня с момента поступления в образовательное учреждение или должностному лицу.
- 6.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации образовательного учреждения 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.
- 6.3. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.
- 6.4. 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 трех дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.
- 6.5. Администрация образовательного учреждения или должностное лицо при

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

7. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

7.1. Обращение, поступившее в образовательное учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

7.2. Ответ на обращение подписывается руководителем образовательного учреждения.

8. Порядок рассмотрения обращений

8.1. Администрация образовательного учреждения или должностное лицо:

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

2) 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;

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;

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

8.2. Администрация образовательного учреждения 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 федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3. Ответ на обращение подписывается руководителем образовательного учреждения или должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

4. Ответ на обращение, поступившее в администрацию образовательного учреждения 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.

9. Порядок рассмотрения отдельных обращений

9.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество

гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен был 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.

9.2. Образовательное учреждение 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.

9.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

9.4. 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, руководитель образовательного учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

9.5. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

9.6. 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.

9.7. 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 администрации образовательного учреждения или соответствующему должностному лицу.

10. Сроки рассмотрения письменного обращения

10.1. Письменное обращение, поступившее в образовательное учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

10.2. В исключительных случаях, руководитель учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

11. Личный прием граждан

11.1. Личный прием граждан в образовательном учреждении проводится руководителем и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

11.3. 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.

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

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

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

11.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

12. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

Руководитель образовательного учреждения, в пределах своей компетенции, обеспечивает контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Прислуживающе,
исполняюще и
сержанце не тоу же
и (вирте) миста.
Директор миста: *С.В.*
Миста миста *А.В.*



Муниципальное автономное образовательное учреждение

«Аландская средняя общеобразовательная школа»

Приказ № 7

От 10.02.2012 г

Об утверждении изменений в положении

Прокуратурой района вынесен протест о нарушении федерального законодательства в Положении о порядке рассмотрения обращения граждан МАОУ «Аландская СОШ» утвержденного приказом № 83 от 27.12.2017 года в связи с чем в положение были внесены изменения.

На основании выше изложенного

Приказываю:

1. Внесенные изменения утвердить. Приложение 1
2. Контроль за выполнением приказа оставляю за собой.

Директор школы:



Шишкин А.И.

1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан МАОУ «Аландская СОШ» приведено в соответствие с действующим законодательством
2. В положение о порядке рассмотрения обращений граждан внесены следующие изменения

Основание – Ч.4 ст. 1

Добавлены пункты

1.3. Граждане имеют право направить обращение в письменной форме, в форме электронного документа, а также путём устного обращения в ходе личного приёма граждан.

1.4. С обращениями могут выступать физические лица – граждане Российской Федерации, объединения граждан, юридические лица, а также иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, или их уполномоченные представители (далее – гражданин, заявитель). Полномочия представителей заявителей, указанных в абзаце первом настоящего пункта, подтверждаются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Основание – ч.6 ст. 8

Добавлены пункт

6.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется

Основание – ч. 2 ст. 9

Пункт 7.2. изложен в редакции

7.2. В случае необходимости рассматривающие обращение должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

Основание ч. 3 и ч. 4 ст. 10

Пункт 3 и 4 раздела 8 изложен в следующей редакции

3. Ответы на обращения подписывает руководитель учреждения, при его отсутствии - должностное лицо, либо лицо уполномоченное на то руководителем

4. Ответ на обращение, поступившее в администрацию образовательного учреждения 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 поступившим в письменном виде.

Кроме того ответ на поступившее в отдел образования обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте МАОУ «Аландская СОШ» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона).

Основание ч. 4, ч 4.1, ч 5.1 ст. 11

Пункт 9.3. изложен в редакции

9.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления 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.

9.3.1. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

9.3.2. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос-ответ на который размещен (в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона) на официальном сайте МАОУ «Аландская СОШ» в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

Директор школы:



Шишкин А.И.