

Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и

свободы других лиц. Рассмотрение обращения граждан осуществляется бесплатно.
1.4. Работа с письменными и устными обращениями граждан в Школе, а также с обращениями граждан на сайт Школы должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.
1.5. В настоящем Положении используются следующие основные термины:
1) обращение гражданина (далее – обращение) – направленные
должностному лицу Школы в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого
истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему
ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу,
поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.
Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса;
следовательно, такие обращения будут оставаться без ответа;
2) предложение – рекомендация гражданина, направленная на улучшение
деятельности Школы;
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 коллектива Школы, либо критика
деятельности работников Школы;
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 – руководитель, сотрудник или работник Школы,
обладающий властными полномочиями.
**2. Права гражданина при рассмотрении обращения**

2.1. 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 и если в указанных документах и материалах не содержатся
сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом
тайну;
• получать письменный ответ по существу поставленных в обращении
вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 8 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 в административном и
(или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской
Федерации;
• обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.
**3. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением**3.1. 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.
3.2. 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.
**4.Требования к письменному обращению**4.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает 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.
4.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
4.3. 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.
**5. Направление и регистрация письменного обращения**5.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно тому
должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.
5.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трёх дней с момента поступления его в Школу или должностному лицу.
5.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию 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 части 5.4.пункта 5 настоящего Положения.
5.4. 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.
5.5. Школа 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.
5.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или
действие (бездействие) которых обжалуется.
5.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 5.6.
настоящего раздела Положения, невозможно направление жалобы на
рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления 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.
**6. Порядок оформления, приема и рассмотрения обращений через сервис
«Обращения на сайт»**
6.1. Сервис «Обращения на сайт» является дополнительным средством для
обеспечения возможности обращений граждан в Школу.
6.2. Обращения, направленные в электронном виде через официальный сайт
Школы, регистрируются и рассматриваются в соответствии с разделом 5
настоящего Положения.

6.3. 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.
6.4. Перед отправкой электронного обращения гражданину необходимо проверить правильность заполнения анкеты.
6.5. В случае внесения в анкету некорректных или недостоверных данных (в полях,являющихся обязательными для заполнения) ответ на обращение не дается.
6.6. Обращение может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя о причинах принятия такого решения, если:
• в нём 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.
6.7. Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований
законодательства Российской Федерации о персональных данных.
6.8. Уведомление о ходе рассмотрения обращения гражданина направляется по указанному им адресу электронной почты.
6.9. Гражданин может получить информацию, касающуюся обработки его
обращения, назвав свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) и
адрес места жительства по телефону: в понедельник–пятницу с
09-00 до 15-00 часов.
**7. Рассмотрение обращения**7.1. Обращение, поступившее в Школу или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

7.2.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;
• даёт письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
• уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в
другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному
должностному лицу в соответствии с их компетенцией.
7.3. Ответ на обращение подписывается должностным лицом.
7.4. Ответ на обращение, поступившее в Школу 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.
7.5. Государственный орган, орган местного самоуправления 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.
**8.Порядок рассмотрения отдельных обращений**8.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или 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.
8.2. 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.
8.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся 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.
8.4. 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, 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 Школу или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
8.5. 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.

8.6. 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 Школу или соответствующему должностному лицу.
**9**.**Сроки рассмотрения письменного обращения**9.1. Письменное обращение, поступившее в Школу или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня
регистрации письменного обращения.
9.2. В исключительных случаях 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.
**10.Личный приём граждан**10.1. Запись граждан на личный приём в Школу осуществляется на основе их
обращений о записи на личный прием при личном посещении Школы по
адресу: Орловская область Орловский муниципальный округ, д. Крутая Гора, ул. Придорожная, зд.3 и (или) по телефону 89192020918 в понедельник – пятницу с 09-00 до 15-00.
10.2. В журнале записи на личный прием при личном посещении Школы
указываются:
• номер и дата поступления обращения;
• фамилия, имя, отчество (последнего – при наличии) гражданина;
• указание конкретной информации, сути предложения, заявления или
жалобы (обращение должно содержать тематику вопроса);
• дата и время личного приёма.
10.3. Личный приём граждан осуществляется директором Школы и его
заместителями. Информация об установленных для приема днях и часах
доводится до сведения граждан. А также представлена на официальном сайте
Школы в сети Интернет и на информационном стенде в здании Школы.
10.4. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

10.5. Содержание устного обращения заносится в Журнал устных обращений
граждан.
10.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит
регистрации в порядке, установленном настоящим Положением.
10.7. 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.
10.8. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Школы и (или) должностного лица, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
10.9. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем
рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу
поставленных в обращении вопросов.
**11. Контроль над исполнением обращений граждан**
10.1. Директор Школы осуществляет в пределах своей компетенции 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.
10.2. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приёму граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.
**11. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений**11.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

11.2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.
**12.Заключительные положения**
12.1. Положение принимается на заседании Педагогического Совета школы
 и утверждается приказом по образовательному учреждению.
12.2. Положение подлежит пересмотру и дополнению по мере необходимости в установленном порядке.
12.3. Все изменения и дополнения к настоящему Положению принимаются на заседании Педагогического Совета школы.
12.4. Срок действия Положения не ограничен

 Приложение 1

Форма журнала регистрации обращений граждан

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата поступления обращения | ФИО гражданина | Адрес места жительства гражданина | Краткое содержание обращения | Должность , ФИО исполнителя | Информация об исполнении (принятое решение) |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |