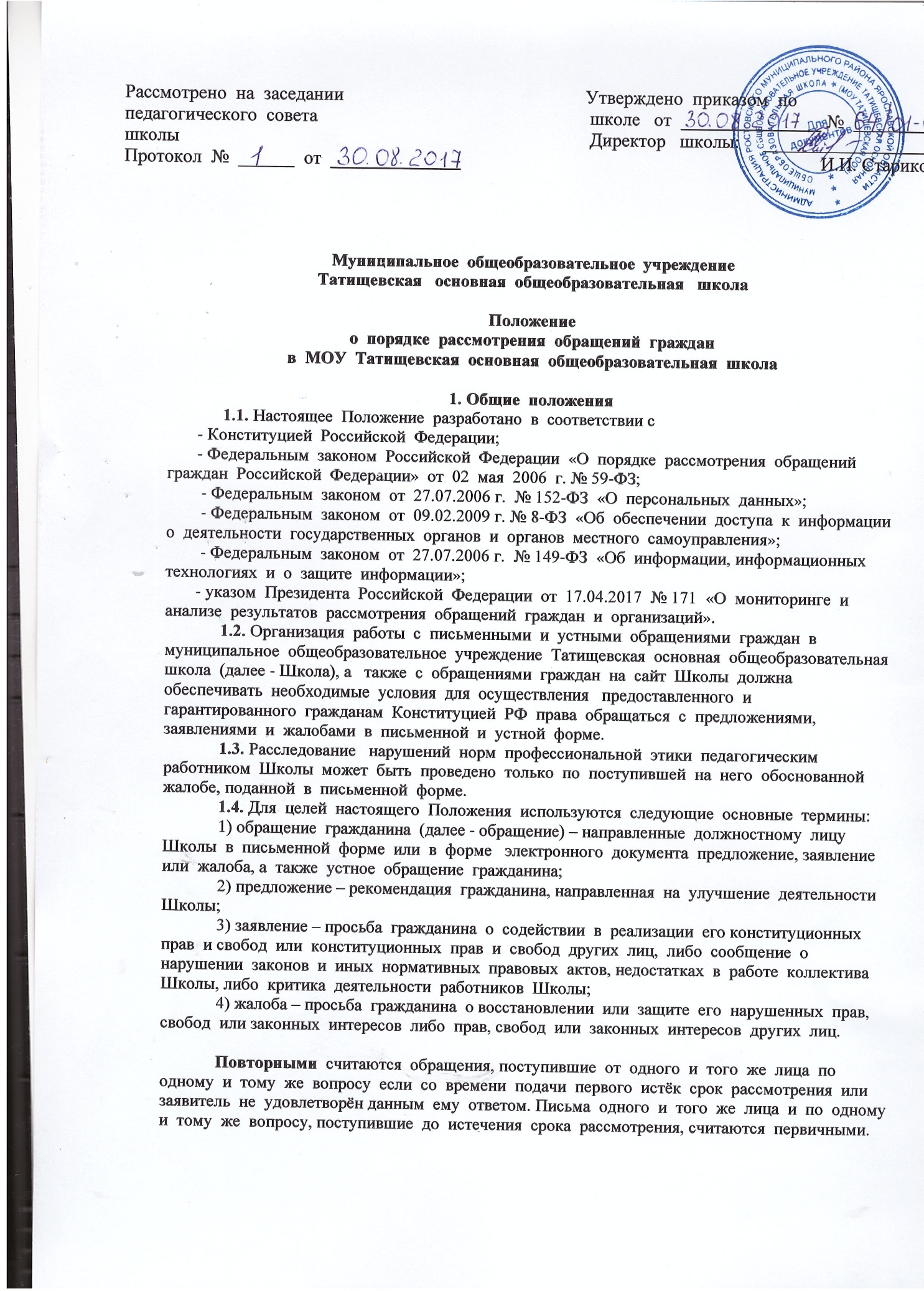
**Анонимными** считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, следовательно, такие обращения будут оставаться без ответа.

**2. Организация делопроизводства**

**2.1**. Ответственностьза организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан несёт директор Школы. Ответственностьза состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан несёт, секретарь Школы.

**2.2.**Принятие решения по рассмотрению обращений граждан осуществляется директором Школы.

**2.3.**Непосредственное исполнение поручений по результатам рассмотрения обращений гражданосуществляется заместителями директора Школы, руководителями методических объединений, педагогами, классными руководителями, которые, предоставляют необходимую информацию по факту обращения, оформленную в виде служебной или объяснительной записки.

**2.4.**Письменное обращение подлежит обязательной регистрации втечение трех дней с момента поступления в Школу делопроизводителем, ответственным за ведение делопроизводства в журнале учета.

**2.5.** Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции директора школы передаются на исполнение соответствующему должностному лицу.

**2.6.** Письменное обращение, содержащей вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора Школы, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

**2.7.** Письменное обращение, поступившее в образовательное учреждение,, рассматривается в течение 30 дней содня регистрации.

**2.8.** В исключительных случаях директор Школы вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

**2.9.** Обращение, поступившее должностному лицу в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению

**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](consultantplus://offline/ref=518E3401B4D129DE79F1DC9580427500E83A3DB0F215D27DA3ED09C511813AA675BB3D92FD468486B4T4L)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, 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](file:///H:\Директор\3%20НОРМАТИВЫ%20ШКОЛЫ,%20ГОСУДАРСТВЕННЫЕ\ЗАКОН%20о%20порядке%20рассмотрения%20обращений%20граждан.doc#Par97), установленном настоящим Федеральным законом. 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 Школу.

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

**6.2.** В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (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).

**6.8**. Гражданин может получить дальнейшую информацию, касающуюся обработки его обращения, назвав свои фамилию, имя, отчество и адрес места жительства по телефону: (848536) 2-22-31 с понедельника по пятницу с 08.00 до 16.30.

**7. Рассмотрение обращения**

**7.1.** 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;
* уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

**7.2.** 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](consultantplus://offline/ref=518E3401B4D129DE79F1DC9580427500E03D32B9F1188F77ABB405C7B1T6L), и для которых установлен особый порядок предоставления.

**7.3**. Ответ на обращение подписывается руководителем государственного органа или органа местного самоуправления, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

**7.4.** Ответ на обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления 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.

**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 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.

**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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления 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](consultantplus://offline/ref=518E3401B4D129DE79F1DC9580427500E03D32B9F1188F77ABB405C7B1T6L), 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 соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

**9.Личный приём граждан**

9.1. Запись граждан на личный прием в Школу осуществляется на основе их обращений о записи на личный приемпри личном посещении Школы по адресу: 152110 Ярославская область, Ростовский район, село Белогостицы, д.35 с понедельника по пятницу с 08.00 до 16.30, телефон (848536) 2-22-31.

9.2. При поступлении обращения гражданина о записи на личный прием секретарь Школы 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 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, 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.

**9.3.**Личный прием граждан осуществляется директором Школы и его заместителями. Информация об установленных для приемаднях и часах доводится до сведения граждан.

**9.4.**При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

**9.5.**Содержание устного обращения заносится в Журнал личного приёма граждан.

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

**9.7.**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.

**9.8.**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.

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

**10.Контроль над исполнением письменных обращений граждан**

**10.1.**Директор Школы осуществляет 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.

**10.2.** Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии и утверждается директором Школы.

**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.

Срок действия положения не ограничен. При изменении законодательства в акт вносятся изменения в установленном порядке.