|  |  |
| --- | --- |
| Согласовано: | Утверждено: |
| председатель профкома | приказ по МОУ СШ №6 |
| \_\_\_\_\_\_\_\_ Герасимова Т.И. | № 01-11/161 от 14.07.2017 |
|  |  |

**Положение**

**о порядке рассмотрения обращений граждан**

**в муниципальное общеобразовательное учреждение**

**«Средняя школа №6»**

1. **Общие положения**
   1. Предметом регулирования Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя школа №6» (далее – Положение, Учреждение) является организация обеспечения своевременности и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан в том числе в форме электронного документа через электронную почту и раздел «Обращение граждан» на официальном сайте Учреждения с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направления ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.
   2. В соответствии с настоящим Положением в Учреждении обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан Российской Федерации в том числе в форме электронного документа через электронную почту и раздел «Обращение граждан» на официальном сайте Учреждения, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.
   3. Настоящее Положение разработано в соответствии с нормативными правовыми актами:

* Конституция Российской Федерации;
* Федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями от 29 июня, 27 июля 2010 г., 7 мая, 2 июля 2013 г., 24 ноября 2014 г., 3 ноября 2015 г., 27.12.2018г.);
* Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (ред. от 31.12.2017г.);
* Федеральный закон от 09 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (ред. от 28.12.2017г.) ;
* Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (ред. от 03.04.2022);
* Федеральный закон №273 от 29.12.2012 «Об образовании в Российской Федерации» (ред. от 01.03.2020).

1. **Требования к порядку информирования граждан**

**о рассмотрении обращений**

* 1. Сведения о месте нахождения Учреждения, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте Учреждения в сети Интернет: http://sh6gav.edu.yar.ru и на информационном стенде Учреждения.
  2. Почтовый адрес школы: 152240, Российская Федерация, Ярославская область, г. Гаврилов – Ям, ул. Кирова д.13.

Телефон для справок по обращениям граждан, личному приему, рабочим телефонам сотрудников школы: (48534) 2-42-78.

Адрес электронной почты для приема обращений граждан: gav-jam-school6@yandex.ru

Номер телефакса для приема обращений граждан: (48534) 2-49-78.

* 1. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: 152240, Российская Федерация, Ярославская область, г. Гаврилов – Ям, ул. Кирова д.13.

График работы:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница – с 8.30 до 16.00.

* 1. На официальном сайте Учреждения, в средствах массовой информации, на информационных стендах Учреждения должна быть размещена следующая информация:

- место нахождения Учреждения;

- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официального сайта Учреждения;

- Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя школа №6».

* 1. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично в Учреждение;

- по телефону;

- в письменном виде почтой в Учреждение;

- электронной почтой в Учреждение;

- в раздел «Обращение граждан» на официальном сайте Учреждения.

1. **Личный прием граждан**
   1. Организация личного приема граждан.
      1. Запись граждан на личный прием в Учреждение осуществляется на основе обращений о записи на личный прием:

* при личном посещении Учреждения по адресу: 152240, Российская Федерация, Ярославская область, г. Гаврилов – Ям, ул. Кирова д.13;
* по телефону приемной (48534) 2-42-78.
* через подраздел «Личный прием граждан» в разделе «Обращение граждан» на официальном сайте Учреждения.
  + 1. Личный прием осуществляется директором Учреждения и его заместителями (далее – администрация) в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным директором Учреждения.
    2. График приема граждан администрацией Учреждения размещается на официальном сайте Учреждения и на информационном стенде Учреждения.
    3. При поступлении обращения гражданина о записи на личный прием сотрудник (ответственное лицо за организацию работы с обращениями граждан, назначенное директором Учреждения) проверяет его на соответствие следующим требованиям:
* наличие в обращении фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии) гражданина (или его представителя, уполномоченного в установленном законом порядке) и его адреса (почтового или адреса электронной почты);
* указание конкретной информации, сути предложения, заявления или жалобы (обращение должно содержать подробную тематику вопроса);
* наличие личной подписи и даты;
* 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.

* + 1. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).
    2. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его или учащихся нарушенных прав, свобод и законных интересов. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.
    3. Секретарь директора ведет журнал, где регистрируются устные, так и письменные обращения граждан. Данный журнал включает следующие разделы:

- дата обращения;

- Ф.И.О. обратившегося;

- адрес фактического проживания;

- тематика обращения;

- Ф.И.О. и должность уполномоченного за рассмотрение;

- результат рассмотрения.

* + 1. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема или в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в соответствии с настоящим Положением.
    2. Если в ходе личного приема гражданина удовлетворило решение администрации, краткое содержание этого решения заносится в журнал регистрации обращений и обращение считается исполненным. Если администрация не может принять решение во время приема, тогда составляется письменное обращение, и с ним ведется работа как с письменным обращением.
    3. Если обращение гражданина не относится к компетенции Учреждения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке следует обратиться.
    4. В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (ред. от 31.12.2017г.) содержание беседы с ним будет отражено в журнале в соответствии с настоящим Положением и ему дадут устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию Учреждения.
  1. Требования к месту ожидания и приема заявления.
     1. Организация приема граждан осуществляется в специально отведенном месте, учитывающим необходимость обеспечения комфортными условиями заявителей и должностных лиц, в том числе обеспечения возможности реализации прав инвалидов.
     2. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится личный прием, не должен создавать затруднений для лиц с ограниченными физическими возможностями.
     3. Место получения информации о рассмотрении обращений оборудуется информационными стендами.
     4. Информация о приеме граждан размещается на информационных стендах Учреждения, а также на официальном сайте Учреждения.

1. **Регистрация и срок рассмотрения обращений**
   1. Регистрации подлежат все без исключения обращения граждан в Учреждение как устные, так и письменные в том числе в форме электронного документа через электронную почту или раздел «Обращение граждан» на официальном сайте Учреждения.
   2. Срок регистрации письменных обращений в течение трех дней с момента поступления в Учреждение.
   3. Регистрационный номер включает начальную букву фамилии автора обращения и порядковый номер поступающего обращения в пределах календарного года. В случае повторного обращения, ему присваивается очередной порядковый номер, но в журнале регистрации обращений делается отметка повторно и подбирается вся предшествующая переписка.
   4. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени первого обращения истек установленный срок рассмотрения или гражданин не удовлетворен данным ему ответом.
   5. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Учреждения, в срок до пяти дней со дня их регистрации в Учреждении подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.
   6. В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в течение пяти дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.

Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня регистрации письменного обращения. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах.

В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения его автор уведомляется письменно (или по электронной почте).

* 1. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник Учреждения, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

1. **Обращения на сайт**
   1. Обращения на сайт Учреждения являются дополнительным средством для обеспечения возможности обращения граждан в Учреждение.
   2. Порядок оформления, приема и рассмотрения обращений.
      1. Обращения, направленные в электронном виде через официальный сайт Учреждения, регистрируются и рассматриваются в соответствии с настоящим Положением.
      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.
      3. Перед отправкой электронного обращения необходимо проверить правильность заполнения анкеты.
      4. В случае внесения в анкету некорректных или недостоверных данных (в полях, являющихся обязательными для заполнения) ответ на обращение не дается.
      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.
  + 1. Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.
    2. Уведомление о ходе рассмотрения обращения на сайте направляется по указанному в обращении заявителя адресу.
    3. Получение дополнительной информации, касающейся обработки обращения, заявитель может по телефону (45534) 2-42-78, в соответствии с графиком приема понедельник – пятница с 8.00 до 16.00, указав свою фамилию, имя, отчество (последние – при наличии) и адрес места жительства.
    4. Поля, отмеченные знаком \* обязательны для обращения на сайте.

Тема

Фамилия (\*)

Имя (\*)

Отчество (\*) (при наличии)

Email (\*)

Телефон

Обращение (\*)

1. **Работа с письменными обращениями граждан**
   1. Заявитель может обратиться в Учреждение по вопросам сферы его деятельности, установленным Уставом Учреждения.
   2. Письменное обращение заявитель может:

- по почте по адресу: 152240, Российская Федерация, Ярославская область, г. Гаврилов – Ям, ул. Кирова д.13.

- через приемную по адресу: 152240, Российская Федерация, Ярославская область, г. Гаврилов – Ям, ул. Кирова д.13.

График приема обращений: понедельник – пятница с 08.30 до 16.00.

График приема телефонных обращений: понедельник – пятница с 08.00 до 16.00.

* 1. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает 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. Обращения, в которых не указаны предусмотренные законодательством Российской Федерации фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), а также почтовый адрес (для направления ответа в бумажном виде) либо адрес электронной почты (для направления ответа в электронном виде) к рассмотрению не принимаются.

В соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 года (ред. от 27.12.2018г.) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» не подлежат рассмотрению (не дается ответ по существу поставленных вопросов) обращения, в которых:

- содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- текст не поддается прочтению;

- обжалуется судебное решение;

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

* 1. Информация о персональных данных авторов обращений, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.
  2. Прием письменных обращений.
     1. Поступающие в Учреждение письменные обращения (конверты, бандероли, посылки) принимаются ответственным лицом за регистрацию обращений граждан.
     2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения ответственным лицом за регистрацию обращений граждан.
     3. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адреса корреспонденции;

- целостность конверта, пакета или упаковки;

- сортируются телеграммы;

- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов включая приложения. При недостаче вложений, повреждении документов или приложений к ним необходимо сообщить в тот же день отправителю в письменной форме;

- по выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты в трех экземплярах. При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение, третий остается в службе делопроизводства.

Конверты сохраняются и прилагаются к документам в случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя и дату отправки, в остальных случаях конверты уничтожаются.

* + 1. Конверты с пометкой «Лично» и грифами «Секретно», «Коммерческая тайна», «Конфиденциально» работниками службы делопроизводства не вскрываются. На конверте нужно проставить штамп о поступлении и дату поступления, после чего закрытый конверт с документами передать в подразделение, отвечающее за работу с информацией ограниченного доступа, а с отметкой «Лично» – передать адресату.
    2. Принятые факсограммы (факсы) регистрируются, рассматриваются и передаются на рассмотрение администрации или непосредственно исполнителю Учреждения, которому был адресован факс. Прием и регистрация документов в электронном виде, поступивших на электронный адрес Учреждения, осуществляется службой делопроизводства, передаются по информационно-телекоммуникационной сети организации администрации или непосредственно исполнителю.
  1. Регистрация письменных обращений
     1. Регистрация обращений граждан, поступивших в Учреждение, производится лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан, в соответствующей базе данных в течение трех дней с даты их поступления.
     2. Документы, требующие срочного рассмотрения, передаются на регистрацию незамедлительно. Обработка остальной корреспонденции осуществляется в день ее поступления или в первый рабочий день при поступлении документов в нерабочее время.
     3. Поступившие телеграммы принимаются под расписку с проставлением даты и времени приема. Текст телефонограммы записывается или печатается получателем, регистрируется и оперативно передается лицу, которому она адресована.
     4. На каждом письменном обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.
     5. Лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, при регистрации проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяет поступившие обращения на повторность.
     6. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения директору Учреждения.
  2. Рассмотрение письменных обращений граждан.
     1. Рассмотрение обращений администрацией Учреждения осуществляется так же, как и другой корреспонденции, поступающей в Учреждение: директор знакомится с содержанием обращения и пишет резолюцию.
     2. По письменному обращению должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;

- передаче на рассмотрение заместителям директора Учреждения;

- направлении в другие организации и учреждения;

- приобщении к ранее поступившему обращению;

- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;

- сообщении гражданину о прекращении переписки;

- списании «В дело».

* + 1. При рассмотрении обращений, если директор Учреждения может сразу принять решение, то он отражает его в резолюции. Секретарь (или исполнитель) составляет и оформляет ответ заявителю. Если требуется мнение специалистов, запросы в другие организации и др., директор Учреждения назначает в резолюции исполнителя (исполнителей), а документ передается на исполнение.
  1. Уведомление заявителя
     1. В том случае, если обращение не относится к компетенции данного Учреждения или должностного лица, в течение семи дней с момента регистрации его пересылают по назначению, а заявителю высылают уведомление о направлении его обращения в другую инстанцию.
     2. Автору обращения должно быть направлено уведомление о длительном сроке рассмотрения обращения, если для принятия решения требуется специальное изучение или дополнительная проверка.
  2. Подготовка ответов на письменные обращения граждан.
     1. Проект ответа гражданину, подготовленный лицом, ответственным за исполнение поручения (указанного в поручении директора), согласовывается с директором Учреждения.
     2. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.
     3. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.
     4. Передача обращений граждан от одного сотрудника другому осуществляется только через лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан.
     5. В случае разногласий между сотрудниками о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается директором Учреждения или его заместителями в соответствии с курируемыми направлениями деятельности.
     6. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.
     7. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения. Ответ на запрос должен быть подготовлен и выслан в течение 15 дней. Запросы составляются в трех экземплярах: один направляется по назначению в адрес, второй – автору обращения, третий помещается в дело.

Автору обращения может быть направлено только письмо-уведомление о направлении запросов в другие организации для принятия решения по его обращению.

* + 1. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.
    2. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.
    3. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.
    4. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.
    5. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.
    6. Ответы на обращения граждан подписывает директор Учреждения.
    7. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.
    8. 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.
    9. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующей базе данных Учреждения.
    10. Оформленные надлежащим образом ответы передаются лицу Учреждения, ответственному за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением.
    11. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

1. **Результаты рассмотрения обращений граждан**
   1. Конечными результатами предоставления рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

7.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

1. **Формирование дел по обращениям граждан**
   1. Все документы, создаваемые в результате подготовки ответа на обращения гражданина, должны быть сформированы в отдельные от общей переписки дела.
   2. В деле документы располагаются в следующей последовательности:
   * оригинал обращения;
   * копия ответа;
   * все документы, отражающие процесс рассмотрения письма гражданина, в хронологической последовательности по мере их поступления.
   1. В деле могут быть подшиты несколько групп документов, которые располагаются в алфавитном порядке, в зависимости от количества поступивших обращений в организации и документов, к ним прилагающихся.
   2. Повторное обращение и все материалы к нему подшиваются за группой документов по первому обращению; обращения граждан по вопросам работы организаций и обращения по личным вопросам группируются отдельно.
   3. Коллективные обращения формируются в отдельные дела.
2. **Анализ обращений, поступивших в Учреждение**
   1. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, должностное лицо Учреждения осуществляет учет и анализ обращений граждан, поступивших в Учреждение.
   2. Заместитель директора Учреждения по ИКТ обеспечивает учет и анализ обращений граждан, в том числе анализ следующих данных:

- количество и характер обращений граждан, поступивших в Учреждение за месяц;

- количество обращений граждан, поступивших в адрес директора Учреждения за месяц;

- результаты рассмотрения обращений граждан.

Информация об этом ежемесячно размещается на официальном сайте Учреждения в разделе «Обращения граждан» в подразделе: Справка о работе с обращениями за текущий год (нарастающим итогом); «Справка о работе с обращениями за указываемые месяцы текущего года».

* 1. Заместители директора Учреждения по курируемым направлениям организуют учет и анализ вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков.
  2. Ответственное лицо за организацию работы с обращениями граждан в Учреждении обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и подготавливает статистический отчет (Приложение №1 Статистический отчет о работе с обращениями граждан)

1. **Организация контроля за исполнением обращений граждан**
   1. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;

- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

- снятие обращений с контроля.

* 1. Организация контроля за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан в Учреждении.
  2. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган.
  3. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.
  4. Лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, оперативно представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истекает в ближайшие семь дней или истек (не позднее следующего дня после указанного срока), директору Учреждения.
  5. Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:

- истечение срока исполнения обращения;

- поступление в Учреждение обращений и заявлений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

* 1. Нарушения настоящего Положения, неправомерный отказ в приеме обращений граждан, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц Учреждения ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.
  2. При осуществления контроля за исполнением обращения необходимо соблюдать требования установленные ст. 12 ФЗ №59 от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (ред. от 27.12.2018г.)1. Ответ гражданину должен быть дан в течение 30 дней со дня регистрации. Если по каким-либо уважительным причинам подготовка ответа затягивается, в исключительных случаях закон разрешает продлить срок исполнения обращения еще на 30 дней с уведомлением об этом гражданина. Максимальный срок подготовки и направления ответа заявителю составляет 60 дней.

Если для принятия решения требуется направить запросы в другие компетентные организации или органы государственной власти, такие обращения ставятся на особый контроль. В этом случае в Учреждении на всех РКФ, а также на самом обращении проставляется штамп и пишется слово «Контроль» или буква «К». Предложения, заявления, жалобы, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после принятия исчерпывающих мер по разрешению вопроса. Решение о снятии с контроля принимают только директор Учреждения.

Приложение №1

**Статистический отчет о работе с обращениями граждан**



С Положением о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя школа №6», утвержденным приказом №01-11/161 от 14.07.2017 г. ознакомлены:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ФИО | Дата | Подпись |
| Агапова Т.Ю. |  |  |
| Аксенова Е.А. |  |  |
| Бравая И.Н. |  |  |
| Губинец В.И. |  |  |
| Губинец О.В. |  |  |
| Емельянова Г.А. |  |  |
| Карповская А.В. |  |  |
| Кузина А.А. |  |  |
| Курникова А.М. |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |