**Положение**

о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном общеобразовательном учреждении Средняя школа «Провинциальный колледж»

1. Общие положения

**1.1.** Настоящее положение разработано в соответствии с:

* Конституцией Российской Федерации;
* Федератьным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
* Федератьным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
* Федератьным законом от 09.02.2009 X» 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
* Федератьным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
* указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».

**1.2.** Организация работы с письменными и устными обращениями граждан в муниципальное общеобразовательное учреждение Средняя школа «Провинциальный колледж» (далее – Провинциальный колледж), а также с обращениями граждан на сайт Провинциального колледжа должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

**1.3.** Расследование нарушений норм профессиональной этики педагогическим работником Провинциального колледжа может быть проведено только по поступившей на него обоснованной жалобе, поданной в письменной форме.

**1.4.** 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;
2. предложение - рекомендация гражданина, направленная на улучшение деятельности Провинциального колледжа;
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 Провинциального колледжа, либо критика деятельности работников Провинциального колледжа;
4. жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

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.

1. **Организация делопроизводства**

**2.1**.Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам иустным обращениям граждан, обращениям на сайт Провинциального колледжа несет директор Провинциального колледжа. Ответственность за состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан несет секретарь Провинциального колледжа.

**2.2.** Принятие решения по рассмотрению обращений граждан осуществляетсядиректором Провинциального колледжа.

**2.3.** Непосредственное исполнение поручений по результатам рассмотренияобращений граждан осуществляется заместителями директора Провинциального колледжа, руководителями кафедр и методических объединений, педагогами, классными руководителями, которые предоставляют необходимую информацию по факту обращения, оформленную в виде служебной или объяснительной записки.

**2.4.** Письменное обращение,а также обращение на сайт Провинциального колледжа подлежитобязательной регистрации в журнале учета в течение трех дней с момента поступления в Провинциальный колледж секретарем Провинциального колледжа, ответственным за ведение делопроизводства.

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

**2.6.** Письменное обращение,а также обращение на сайт Провинциального колледжа,содержащеевопросы, решение которых не входит в компетенцию директора Провинциального колледжа, 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,а также обращение на сайт Провинциального колледжа,поступившее вПровинциальный колледж, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

**2.8.** В исключительных случаях директор Провинциального колледжа вправе продлить срокрассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

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

1. **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 вгосударственный 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.

1. **Требования к письменному обращению**

**5.1.** Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указываетфамилию, 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 прилагаетк письменному обращению документы и материалы либо их копии.

**5.3.** Обращение,поступившее должностному лицу в форме электронногодокумента, 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.

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

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

**6.1.** Обращения,направленные в электронном виде через официальный сайт Провинциального колледжа,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 проверитьправильность 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 уведомлениемзаявителя 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 вэлектронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

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

**6.8.** Гражданин может получить дальнейшую информацию,касающуюся обработкиего обращения, назвав свои фамилию, имя, отчество и адрес места жительства по телефону: (4852) 30-33-38 в понедельник–пятницу с 8:30 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 должностноелицо 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 органаили органа местного самоуправления, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

**7.4.** Ответ на обращение,поступившее в государственный орган,орган местногосамоуправления 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 которомсодержатся 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,ответна 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,накоторый 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 неможет 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 вобращении 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.

1. **Личный приём граждан**

**9.1.** Запись граждан на личный прием в Провинциальный колледж осуществляется на основе ихобращений о записи на личный прием при личном посещении Провинциального колледжа по адресу: 150023, город Ярославль, улица Зелинского, дом 6, в понедельник - пятницу с 8.30 до 16.30, телефон приемной: (4852) 47-04-56.

**9.2.** При поступлении обращения гражданина о записи на личный прием секретарьПровинциального колледжа 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.

**9.1.** Личный прием граждан осуществляется директором Провинциального колледжа и егозаместителями. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

**9.3.** При личном приеме гражданин предъявляет документ,удостоверяющий еголичность.

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

**9.5.** Письменное обращение,принятое в ходе личного приёма,подлежитрегистрации в порядке, установленном настоящим положением.

**9.6.** В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельстваявляются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись

* Журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

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

**10.1.** Директор Провинциального колледжа осуществляет в пределах своей компетенции контроль засоблюдением 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 личномуприему 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 Провинциального колледжа.

**11. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений**

**11.1.** Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию моральноговреда, 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.