

**Порядок организации работы с обращениями граждан и личного приема граждан в
муниципальном автономном общеобразовательном учреждении
«Средняя общеобразовательная школа №1» г.Покачи
(МАОУ СОШ №1)**

1. Общие положения

- 1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями от 03.11.2015г.). Действие настоящего порядка распространяется на обращения и жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 N210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».
- 1.2. Порядок определяет и регламентирует отношения, возникающие в связи с обращениями в МАОУ СОШ №1 граждан и организаций, подготовкой и проведением личного приема граждан.

2. Прием, регистрация и рассмотрение обращений граждан

- 2.1. Обращение (жалоба) подаётся в МАОУ СОШ №1 в письменной форме, в том числе при личном приёме заявителя, или в электронном виде.
- 2.2. Рассмотрению подлежат обращения, в которых гражданин в обязательном порядке указывает наименование органа, в которое направляет письменное обращение, либо 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.
- 2.3. Обращение, поступившее в образовательное учреждение в форме электронного документа, должно в обязательном порядке содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты 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. Документы в форме электронных документов могут быть подписаны электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.
- 2.4. В электронном виде обращение (жалоба) может быть подана заявителем посредством официального сайта МАОУ СОШ №1, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, либо федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал).
- 2.5. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в журнал, соответствующем виду обращения. После регистрации обращение передается директору МАОУ СОШ №1 на рассмотрение.
- 2.6. Обращения рассматриваются в срок не более одного месяца со дня их регистрации. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка,

предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций производится безотлагательно. Обращения, не требующие специального изучения и (или) проверки, рассматриваются безотлагательно, в срок не более 15 рабочих дней. В случае необходимости проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов либо принятия других мер срок рассмотрения обращений может быть продлен, но не более чем на один месяц, о чем исполнитель, рассматривающий обращение, извещает заявителя в трехдневный срок.

- 2.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МАОУ СОШ №1 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. 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.
- 2.8. Если 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 соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.
- 2.9. Обращения, в которых прослеживается состав уголовного, административного правонарушений, по гражданско-правовым отношениям МАОУ СОШ №1 не рассматриваются. По данным обращения необходимо разъяснять гражданам, куда им следует обратиться.
- 2.10. Устные обращения граждан рассматриваются только в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, а личности обращающихся известны и установлены.
- 2.11. На устные обращения граждан дается ответ в устной форме.
- 2.12. Устные обращения, требующие оперативного вмешательства или оказания помощи в сложившейся ситуации, доводятся до директора МАОУ СОШ №1 или уполномоченного лица.
- 2.13. При обращении по телефону заявитель должен назвать свою фамилию, имя, отчество, адрес или контактный телефон для ответа, суть вопроса. По анонимным обращениям даются только консультации и разъяснения.
- 2.14. Обращение, поступившее в МАОУ СОШ №1 в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

3. Порядок рассмотрения отдельных видов обращений

- 3.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия, имя гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Такие обращения признаются анонимными.
- 3.2. 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.

3.3. МАОУ СОШ №1 при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членом его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается. И оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.4. 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, директор МАОУ СОШ №1 либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.5. 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.

3.6. 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 МАОУ СОШ №1.

4. Порядок рассмотрения жалоб

4.1. Жалоба должна содержать:

4.1.1. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу – МАОУ СОШ №1, должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

4.1.2. Фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю.

4.1.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии).

4.1.4. Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием). Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

4.2. В случае, если жалоба подаётся через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

4.2.1. Оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц).

4.2.2. Оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем

- заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц).
- 4.2.3. Копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.
- 4.3. Приём жалоб в письменной форме осуществляется органом, предоставляющим муниципальные услуги, в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги) – МАОУ СОШ №1.
- 4.4. Время приёма жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.
- 4.5. Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.
- 4.6. В случае подачи жалобы при личном приёме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 4.7. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе, в следующих случаях:
- 4.7.1. Нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.
- 4.7.2. Нарушение срока предоставления муниципальной услуги.
- 4.7.3. Требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги.
- 4.7.4. Отказ в приёме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги.
- 4.7.5. Отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.
- 4.7.6. Требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации.
- 4.7.7. Отказ должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.
- 4.8. В МАОУ СОШ №1 определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:
- 4.8.1. Приём и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Порядка.
- 4.8.2. Направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 2.7. настоящего Порядка.
- 4.9. МАОУ СОШ №1 обеспечивает:
- 4.9.1. Оснащение мест приёма жалоб.
- 4.9.2. Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на Едином портале.

- 4.9.3. Консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приёме.
- 4.10. При удовлетворении жалобы уполномоченное на её рассмотрение должностное лицо принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.
- 4.11. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днём принятия решения, в письменной форме.
- 4.12. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:
- 4.12.1. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе.
- 4.12.2. Номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.
- 4.12.3. Фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя.
- 4.12.4. Основания для принятия решения по жалобе.
- 4.12.5. Принятое по жалобе решение.
- 4.12.6. В случае признания жалобы обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги.
- 4.12.7. Сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.
- 4.12.8. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего муниципальные услуги.
- 4.13. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днём принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.
- 4.14. МАОУ СОШ №1 отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:
- 4.14.1. Наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям.
- 4.14.2. Подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.
- 4.14.3. Наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.
- 4.15. МАОУ СОШ №1 вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:
- 4.15.1. Наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.
- 4.15.2. Отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5. Личный прием граждан

5.1. Личный прием граждан в МАОУ СОШ №1 проводится ее директором и уполномоченным на то лицами в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы.

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

5.3. Неявка на личный прием по неуважительным причинам гражданина, подавшего обращение, не препятствует рассмотрению обращения. При необходимости личного участия в рассмотрении обращения гражданина, подавшего обращение, рассмотрение может перенесено на новый срок, но не более чем на один месяц.

5.4. При неявке гражданина, подавшего обращение, повторно без уважительных причин обращение остается без рассмотрения, если его невозможно рассмотреть в отсутствие гражданина.

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

5.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МАОУ СОШ №1, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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