

Утверждено  
Приказом по Средней школе № 3  
от 01.09.2015 г. № 129

**Порядок подачи обращений граждан в муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 3 имени Героя Советского Союза летчика-космонавта П.И.Беляева»**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан», граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в адрес Средней школы № 3 (далее – Школа).

**Виды обращений**

Граждане могут направлять в Школу:

1) **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности Школы, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

2) **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 Школы, её должностных лиц, либо критика деятельности Школы и её должностных лиц;

3) **жалобу** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

4) **иные обращения.**

**Порядок письменного обращения (предложения, заявления) в Школу, поступившего по почте или по факсу**

Согласно ст. 7. Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан», гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:

- либо наименование государственного органа, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

- свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

- суть предложения, заявления или жалобы;
- ставит личную подпись и дату.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Школу или должностному лицу (статья 8 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан»)

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Школы, 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 (статья 8 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан»).

#### **Порядок рассмотрения обращений (предложений, заявлений), поступивших в электронном виде через сайт Школы или на адрес электронной почты**

Обращения (предложения, заявления), направленные в электронном виде через официальный сайт Школы, регистрируется с последующим направлением для подготовки ответа по существу вопроса.

Ответ автору обращения направляется в электронном виде по адресу e-mail, указанному в анкете.

Обращение, направленное через сайт, не может содержать вложенных файлов. При необходимости отправить какие-либо документы, материалы, фотографии воспользуйтесь возможностью написать в Школу по почте или по электронной почте – 453102@mail.ru

#### **Основания для отказа в рассмотрении обращения:**

1) В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

2) В обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Школы, а также членов его семьи.

3) В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

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.

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.

6) Если текст обращения написан по-русски с использованием латиницы или набран целиком заглавными буквами, или не разбит на предложения.

**Сроки рассмотрения обращений граждан (статья 12 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан»)**

Письменное обращение, поступившее в Школу или ее территориальный орган по почте, факсу, через сайт Школы рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, срок рассмотрения обращения может быть продлен на 30 дней (с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение).

**Соблюдение требований закона «О персональных данных»**

Информация о персональных данных граждан, направивших обращения в Школу, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.