Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Добринский лицей Урюпинского муниципального района Волгоградской области»

СОГЛАСОВАНО
Председатель профкома
_____ И.Н.Тишина

УТВЕРЖДАЮ
Директор МБОУ Добринского лицея:
_____ Л.И.Тушканова
Приказ № 7-од от 09.01.2018 г.

ПОЛОЖЕНИЕ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИЙ

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии со следующими нормативно-правовыми документами:

- Конституцией Российской Федерации от 12 декабря 1993 года (с учётом поправок, внесенных Законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30.12.2008 г. № 6-ФКЗ и от 30.12.2008 № 7-ФКЗ);

- Федеральным законом от 29.12.2012 г № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с изменениями от 27 ноября 2017 года;

- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и с защите информации»;

- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.2.Настоящее Положение регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее также – гражданин, заявитель), закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления.

1.3. Настоящее Положение разработано в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при рассмотрении обращений граждан, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) по рассмотрению обращений граждан.

1.4. В настоящем Положении под «обращениями граждан и организаций» понимаются направленные и поступившие в Лицей, директору или заместителям директора в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение.

1.5. Для упорядочивания работы Лицея настоящим Положением устанавливается следующая терминология:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в Лицей или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов Лицея, его деятельности, по улучшению сфер его деятельности;

3) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, законным представителем которых он является, либо сообщение о нарушении нормативных правовых актов, недостатках в работе Лицея и его должностных лиц, либо критика деятельности и должностных лиц;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) заявитель - участник образовательного процесса, гражданин;

6) должностное лицо – сотрудник Лицея, осуществляющий свою деятельность на основе должностных инструкций и иных нормативных актов.

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, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

1.6. Заявителями являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или федеральными законами и их представители.

2. Права заявителя при рассмотрении обращения

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Школу и её должностным лицам.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3.Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.4. При рассмотрении обращения Лицеем или должностным лицом гражданин имеет право:

2.4.1. представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2.4.2. знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

2.4.3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

2.4.4. 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 Российской Федерации;

2.4.5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Рассмотрение обращения

3.1. Требования к письменному обращению:

3.1.1. Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование ОУ, 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.

3.1.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.1.3. Обращение, поступившее в Лицей или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.1.4.В случае поступления в Лицей или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего Федерального закона на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.".

3.2. Письменное обращение, обращение на школьном официальном сайте в сети Интернет подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в специальном журнале (Приложение № 1).

3.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Лицея или её должностных лиц, 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 заявителя о переадресации обращения.

3.4.В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.5. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю.

3.6. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц других организаций, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.7. Лицей или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

3.8. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, ответ на обращение не дается. Но 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.

3.9. Должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членов его семьи, сотрудников Лицея и членов их семей, имуществу и безопасности Лицея, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

3.10. В случае если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении взаимоотношений с заявителем по данному вопросу.

3.11. Обязанности Должностного лица Лицея.

Должностное лицо Лицея:

3.11.1. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего обращение;

3.11.2. 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;

3.11.3. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;

3.11.4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.8, 3.9, 3.10;

3.11.5. уведомляет заявителя о необходимости его обращения к иному должностному лицу, в чью компетенцию входит рассмотрение обращения заявителя;

3.12. Сроки рассмотрения письменного обращения

3.12.1. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в журнале, установленного образца.

3.12.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении документов и материалов, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращения в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, руководитель Лицея вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.

3.13. 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.

3.14.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, заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.15. Письменный ответ на обращение подписывается директором Лицея или уполномоченным на то лицом и вручается заявителю.

3.16. При невозможности личного контакта с заявителем, ответ на обращение по желанию заявителя может быть направлен в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.17.Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Лицей или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Лицей или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Лицей или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".";

4.Личный прием граждан

4.1. Личный прием заявителей администрацией Лицея производится в соответствии с графиком приёма, утверждаемым директором Лицея ежегодно не позднее 10 сентября и представляемым на обозрение на информационном стенде в установленном месте, при обращении граждан на личный прием ответственным должностным лицом делается соответствующая запись в журнал регистрации (Приложение № 2).

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

4.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 карточке личного приема гражданина (Приложение № 3). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.4. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Лицея гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

4.6. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

5. Ответственность сторон

5.1. Должностные лица Лицея несут ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений заявителей в порядке и формах, определённых действующим законодательством и настоящим Положением.

5.2. Заявители несут ответственность за достоверность информации, изложенной в обращении в порядке и формах, определённых действующим законодательством и настоящим Положением.

5.3. Иные правоотношения, не урегулированные настоящим Положением, регламентируются действующим законодательством и иными локальными актами школы.

Приложение № 1

Журнал
учета обращений граждан и организаций

№ п/п	Дата регистрации	Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес	Краткое содержание обращения	Исполнитель	Дата поступления на исполнениеи подпись исполнителя	Дата и результаты рассмотрения обращения
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**

Приложение № 2

Журнал
учета приема граждан

№ п/п	Дата приема	Фамилия, имя, отчество посетителя	Адрес, место работы (службы) посетителя	Краткое содержание обращения	Какое принято решение, кому поручена проверка, исполнение, ответ посетителю	Кто принимал (фамилия, подпись)
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**

Приложение № 3

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Дата приема _____

Ф.И.О. гражданина_____

Место работы _____

Домашний адрес_____

Телефон_____

Содержание устного обращения_____

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Результат рассмотрения устного обращения гражданина

1.Кому отправлено
(резолюция)_____
_____
_____
_____
_____

2.Дата исполнения_____

3.Дополнительный контроль_____

4.Снято с контроля_____

5.Результат_____

6.Дата, должность исполнителя_____

7.От гражданина принято письменное заявление (Прилагается)

Вх.№ от «____»_____20__ г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор МБОУ Добринского лицея
_____ Л.И.Тушканова

ГРАФИК ПРИЕМА ГРАЖДАН,

ПИСЬМЕННЫХ И ТЕЛЕФОННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

1. ***Письменное обращение можно направить:***

- по почте по адресу: **403124,Волгоградская область, Урюпинский район, станица Добринка, ул.Первомайская, дом 16;**
- электронная почта:**urypsk105@mail.ru**

2. Письменное обращение можно сдать или лично обратиться:

- Учительская : контактное лицо - Снегирева Марина Александровна, ответственная за организацию учебно-воспитательного процесса в лицее;
- кабинет директора: контактное лицо – Тушканова Людмила Ивановна, директор лицея;
по адресу: **403124,Волгоградская область, Урюпинский район, станица Добринка, ул.Первомайская, дом 16;**

3.График приема обращений:

Понедельник – пятница с 9.00 – 16.00
Телефон: 8(84442)-9-11-51

4.Получить информацию, касающуюся обработки Вашего обращения, Вы можете по телефону:

-

8(84442)-9-11-51

5. График приема телефонных обращений:

Понедельник – пятница с 9.00 – 16.00
Телефон: 8(84442)-9-11-51