

УТВЕРЖДЕНО
приказом МОУ
«Общеобразовательный лицей № 3»
№ 112-12/о от 31.08.2020г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения
обращений граждан в
МОУ «Общеобразовательный лицей № 3»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящим Положением регулируется порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами МОУ «Общеобразовательный лицей № 3» (далее – лицей).

1.2. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

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. Настоящее положение разработано на основании следующих нормативных актов:

- ✓ Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».
- ✓ Федеральный закон от 02.05.2006 года № 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018 года) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- ✓ Федеральный закон от 27.11.2017 года № 355-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- ✓ Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- ✓ Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- ✓ Закон Архангельской области от 15.03.2012 года № 436-29-ОЗ (ред. от 20.12.2018 года) «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Архангельской области».
- ✓ Устав МОУ «Общеобразовательный лицей № 3» городского округа «Котлас».

1.5. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в лицей, правила регистрации, учета и контроля, анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.

2. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ПОЛОЖЕНИИ

2.1. В настоящем Положении под «обращениями граждан» понимаются направленные и поступившие в лицей, директору или заместителям директора индивидуальные или коллективные предложения, заявления или жалобы, изложенные в письменной, устной

или электронной форме, поступившие в порядке, установленном настоящим Положением.

2.2. Предложение - обращения граждан, направленные на улучшение деятельности лица, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности лица;

2.3. 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 лица и должностных лиц, либо критика деятельности указанного органа и должностных лиц;

2.4. Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

2.5. Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти, либо выполняющее организационно-распорядительные функции в лице.

2.6. 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.

2.7. Анонимными считаются обращения граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, а также обращения, лишенные иных контактных сведений, позволяющих сообщить автору обращения информацию о ходе и результатах его рассмотрения.

2.8. Обращения в форме электронного документа считаются обращения, полученные по электронным каналам связи - по официальной электронной почте лица и через интерактивную форму подачи обращений на официальном сайте лица. Любые иные способы подачи обращений в электронном виде (социальные сети, мессенджеры, СМС, почтовые ящики сотрудников лица) не признаются легитимными, обращения, переданные такими способами не рассматриваются.

3. ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции лица, гражданину дается рекомендация обратиться в орган, курирующий данный вопрос или, при возможности, решение вопроса может осуществляться лицом во взаимодействии с органами исполнительной власти (организациями, учреждениями), к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

3.2. Конечным результатом рассмотрения обращения может являться:

✓ Устный или письменный (в том числе в форме электронного документа) ответ на все поставленные в обращении вопросы;

✓ Необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами.

3.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на специально назначенных для этого должностных лиц:

✓ Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан, обращениям на сайт лица несет директор.

✓ Ответственность за состояние делопроизводства по письменным и устным обращениям граждан несет документовед.

3.4. Все письменные обращения (в том числе обращения в форме электронного документа) регистрируются в журнале входящих документов «Журнал регистрации обращений граждан» (Приложение 1).

3.5. Ответственность за сохранность документов по предложениям, заявлениям и

жалобам граждан возлагается на должностных лиц, работающих с данной категорией документов.

3.6. При работе с обращениями граждан принимаются все необходимые меры по защите Персональных данных, содержащихся в обращениях в соответствии с действующим законодательством и локальными нормативными актами лица.

4. ПРАВО ГРАЖДАН НА ОБРАЩЕНИЕ

4.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в лицей и должностным лицам.

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

4.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

5. ПРАВА ГРАЖДАН ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ

5.1. При рассмотрении обращения лицом или должностным лицом гражданин имеет право:

5.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

5.1.2. 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 Положением тайну;

5.1.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 11 настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

5.1.4. 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;

5.1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

6. ГАРАНТИИ БЕЗОПАСНОСТИ ГРАЖДАНИНА В СВЯЗИ С ЕГО ОБРАЩЕНИЕМ

6.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в лицей или к должностному лицу с критикой деятельности указанного органа или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

6.2. 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 Комитет по образованию администрации ГО «Котлас» или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

7. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ

7.1. Письменными обращениями граждан считаются документы, поданные в форме документа на бумажном носителе при личном визите гражданина в лицей, либо по каналам почтовой связи в виде почтового отправления

7.2. Обращения, полученные в форме электронного документа, подлежат фиксации на бумажном носителе и в дальнейшем приравниваются к письменным обращениям.

7.3. Гражданин в своем письменном обращении, в обязательном порядке, указывает

либо наименование образовательной организации, в которую направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

7.4. В случае подачи обращения в форме электронного документа допустима подача обращения без личной подписи, но с обязательным указанием корректного (не фиктивного) адреса электронной почты отправителя.

7.5. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии. При подаче обращения в форме электронного документа гражданин прилагает к обращению оцифрованные копии необходимых документов и материалов. Должностные лица лица в ходе рассмотрения обращения оставляют за собой право затребовать бумажные оригиналы оцифрованных копий документов в случае необходимости.

8. НАПРАВЛЕНИЕ И РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ

8.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в лицей или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

8.2. Письменное обращение (в том числе, письменное обращение в форме электронного документа) подлежит обязательной регистрации в течении трех дней с момента поступления в лицей или должностному лицу.

8.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию лица или должностного лица, направляется в течении семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения

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

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

8.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в лицей или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

8.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 8.6. настоящего Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение в лицей 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.

9. ОБЯЗАННОСТЬ ПРИНЯТИЯ ОБРАЩЕНИЯ К РАССМОТРЕНИЮ

9.1. Обращение, поступившее в лицей или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

9.2. В случае необходимости рассматривающие обращение лицей или должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

10. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

10.1. Лицей или уполномоченное должностное лицо:

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

10.1.2. запрашивает 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;

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

10.1.4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

10.1.5. уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

10.2. Лицей или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течении 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую Положением тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

11. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

11.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и 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.

11.2. В случае если обращение в форме электронного документа поступило не на официальную электронную почту лица, и не через форму Электронного обращения на официальном сайте лица, такое обращение не регистрируется и ответ на обращение не дается.

11.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

11.4. Лицей или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся 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.

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

11.6. 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, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращения

переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же комитет или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

11.7. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую Положением тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

11.8. 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 лицей или соответствующему должностному лицу.

12. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ

12.1. Письменное обращение, поступившее в лицей или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

12.2. В исключительных случаях директор, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

13. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

13.1. Личный прием граждан в лицее проводится директором лицея и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через официальный сайт лицея, а также публикуется на общедоступных информационных стендах на территории лицея.

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

13.3. Содержание устного обращения заносится в Карточки регистрации устных обращений граждан (Приложение 3) и регистрируется в «Журнале учета обращений граждан» при проведении личного приема (Приложение 2). 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 журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

13.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию лицея или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

14. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

14.1. Лицей и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

15. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО ПОЛОЖЕНИЯ

15.1. Лица, виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

16. ВОЗМЕЩЕНИЕ ПРИЧИНЕННЫХ УБЫТКОВ И ВЗЫСКАНИЕ ПОНЕСЕННЫХ РАСХОДОВ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ

16.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) лица или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

16.2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения лицеем или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

Журнал регистрации письменных обращений граждан

Регистрационный номер	Дата обращения	Ф.И.О. (полностью) обратившегося	Вид обращения	Домашний адрес (или электронный адрес) обратившегося, Контактный телефон	Тема обращения	Отметка о первоначальном адресате обращения, если письмо поступило не к директору
1	2	3	4	5	6	7

**Журнал учета обращений граждан
при проведении личного приема должностными лицами**

Регистрационный номер	Дата обращения	Ф.И.О. (полностью) обратившегося	Тема обращения	Указание руководителя	Дата исполнения	Отметка об исполнении
1	2	3	4	5	6	7

КАРТОЧКА РЕГИСТРАЦИИ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

№ _____ Дата приема « _____ » _____ 20__ г.

Фамилия, имя, отчество заявителя

Краткое содержание обращения

Фамилия, имя, отчество ведущего приём

Кому и что поручено, дата

Результат рассмотрения обращения

Когда и кем дан ответ
