

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

---