

«СОГЛАСОВАНО»
Председатель ПК

_____ А.А. Лисин
«31» август 2021г.

«СОГЛАСОВАНО»
Председатель
Управляющего Совета

_____ И.М. Шевцова
«31» августа 2021г.

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор МБОУ «Лицей
№1
им. А.С. Пушкина»

_____ Э.В.
Игошин
«31» августа 2021г.

«РАССМОТРЕНО»
на Педагогическом Совете

«31» август 2021г.
Протокол №1



ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Нижевартовск. 2021г



Муниципальное бюджетное
общеобразовательное учреждение
«Лицей №1 им. А.С. Пушкина»,
г. Нижевартовск, 2021



I. Общие положения

1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном общеобразовательном учреждении «Лицей №1 им. А.С. Пушкина» (далее - Положение) разработано в соответствии с [Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](#) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст.2060) и определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан.

2. Предусмотренный Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на обращения граждан, содержащие сведения о нарушениях законодательства Российской Федерации и иных нормативных правовых актов Российской Федерации в сфере охраняемых законом прав, свобод и интересов участников образовательного процесса, поступившие в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, телеграфу, информационным системам общего пользования в муниципальное общеобразовательное учреждение «Лицей №1 им. А.С. Пушкина» (далее - МБОУ «Лицей №1 им. А.С. Пушкина»)

3. При рассмотрении обращения обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное его рассмотрение, а также принимаются меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, от которого поступило обращение, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного управления, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

II. Порядок регистрации, рассмотрения и разрешения письменных обращений граждан

4. Все поступившие письменные обращения граждан регистрируются и учитываются в приемной МБОУ «Лицей №1 им. А.С. Пушкина» лицом, в служебные обязанности которого входит ведение делопроизводства, в порядке, установленном настоящим Положением.

5. Все поступившие письменные обращения граждан регистрируются в течение одного дня с момента поступления в Журнале учета письменных обращений граждан по форме согласно [приложению № 1 к настоящему Положению](#).

6. Все обращения подлежат обязательному рассмотрению в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации, а по обращениям, не требующим дополнительного изучения и проверки, - безотлагательно, но не позднее 10

(десяти) дней. В исключительных случаях, а также в случае направления запросов в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения по существу документов и материалов срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 (тридцать) дней с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения.

7. Если в обращении содержатся вопросы, не относящиеся к компетенции МБОУ «Лицей №1 им. А.С. Пушкина», то такое обращение в течение трех рабочих дней со дня регистрации направляется в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

Решение о направлении обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу принимается директором МБОУ «Лицей №1 им. А.С. Пушкина» или его заместителем (в соответствии с распределением обязанностей) либо руководителем территориального органа исполнительной власти, осуществляющим государственную политику в сфере образования.

Запрещается направлять обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуются.

8. 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.

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

При получении 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.

Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, остается без ответа по существу поставленных в нем

вопросов, а гражданину, направившему обращение, сообщается 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Обращение, поступившее вторично от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, считается повторным, если с начала рассмотрения обращения прошло больше месяца или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Повторному обращению при его поступлении присваивается очередной регистрационный номер. 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 МБОУ «Лицей №1 им. А.С. Пушкина» или его заместитель (в соответствии с распределением обязанностей) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

9. По фактам, изложенным гражданином в обращении, МБОУ «Лицей №1 им. А.С. Пушкина» может провести в рамках своих полномочий проверочное мероприятие.

10. Обращения граждан, поступившие по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением, и должны содержать в обязательном порядке фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, адрес электронной почты, суть предложения, заявления или жалобы.

Ответ на обращения, поступившие по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

11. По каждому обращению граждан, поступившему после регистрации на исполнение в МБОУ «Лицей №1 им. А.С. Пушкина» в течение трех рабочих дней должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о направлении по принадлежности в государственные органы Российской Федерации, органы местного самоуправления, с извещением об этом автора обращения;
- об оставлении обращения без рассмотрения, если его содержание лишено логики и смысла, с извещением об этом автора обращения.

12. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции МБОУ «Лицей №1 им. А.С. Пушкина», содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других государственных органах Российской Федерации, то в течение семи дней со дня регистрации структурное подразделение-исполнитель направляет копии обращений по принадлежности с извещением авторов обращений.

13. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

14. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации, с разъяснением всех затронутых в них вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано, - содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), которому может быть направлена жалоба.

Ответ на обращение подписывается директором МБОУ «Лицей №1 им. А.С. Пушкина» или его заместителем (в соответствии с распределением обязанностей).

15. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел МБОУ «Лицей №1 им. А.С. Пушкина», хранятся в приемной МБОУ «Лицей №1 им. А.С. Пушкина» должностным лицом, в служебные обязанности которого входит ведение делопроизводства.

16. При формировании дел проверяются правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению подшивать в дела запрещается.

17. Дела с обращениями граждан по истечении сроков хранения подлежат уничтожению в соответствии с установленным порядком.

III. Порядок рассмотрения и разрешения устных обращений граждан

18. Прием граждан проводится директором МБОУ «Лицей №1 им. А.С. Пушкина» или его заместителем (в соответствии с распределением обязанностей) не реже двух раз в месяц в установленные приказом МБОУ «Лицей №1 им. А.С. Пушкина» дни и часы.

19. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится в Журнал учета приема граждан по форме согласно [приложению № 2 к настоящему Положению](#).

Ответ на обращение, поданное на личном приеме, дается гражданину при его согласии устно в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленные настоящим Положением.

20. Поданные на личном приеме письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений граждан.

21. Если на личном приеме граждан ставятся вопросы, не относящиеся к ведению МБОУ «Лицей №1 им. А.С. Пушкина», то гражданину разъясняется его право обратиться в соответствующие органы (к соответствующему должностному лицу).

IV. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан

22. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения.

23. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

24. Контроль за исполнением обращений граждан осуществляет руководство МБОУ «Лицей №1 им. А.С. Пушкина»

25. Заместители директора МБОУ «Лицей №1 им. А.С. Пушкина» организуют учет и анализ рассмотренных обращений и принятых по ним решений.

26. Делопроизводитель (секретарь) обобщает результаты анализа рассмотренных обращений граждан по итогам года и представляет проект соответствующего доклада МБОУ «Лицей №1 им. А.С. Пушкина».

Приложение № 1
к положению
«О порядке рассмотрения обращений граждан»

ЖУРНАЛ учета письменных обращений граждан

№ п/п	Дата регистрации	Форма обращения	Фамилия, имя, отчество адрес, телефон	Краткое содержание обращения	Исполнитель	Дата направления ответа и результат	Номер дела хранения	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8	10

Приложение №2
к положению
«О порядке рассмотрения обращений граждан»

ЖУРНАЛ учета приема граждан

№ п/п	Дата приема	Фамилия, имя, отчество адрес, телефон, паспортные данные	Краткое содержание обращения	Какое решение принято	Исполнитель	Дата направления ответа	Срок исполнения
1	2	3	4	5	6	7	8