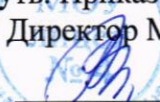


Утверждено на заседании  
педагогического совета  
МОУ лицей №4  
протокол № 3 от 25.12.2015г

Введено в действие  
приказом директора МОУ лицей №4  
от 25.12.2015г. № 381 ( с изменениями,  
утв. Приказом № 87 от 26. 03.2018г.  
Директор МОУ лицей №4  
  
В.Н.Сушкова



**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан**  
**в МОУ лицей №4**  
**№ 01 – 24-5-3**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальное общеобразовательное учреждение « Лицей №4 Красноармейского района Волгограда» (далее - МОУ лицей №4) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а так же рассмотрение обращений граждан регулируют следующие нормативные акты:

- Конституция Российской Федерации,
- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации»,
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»,
- Устав МОУ лицей №4.

1.2. Настоящим Положением устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в администрацию МОУ лицей №4.

1.3. Организация работы с устными, письменными, электронными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, в пределах компетенции образовательного учреждения.

1.5. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

**Предложение** - обращение граждан, направленное по совершенствованию деятельности МОУ лицей №4.

**Заявление** - обращение в целях реализации конституционных прав на получение образования, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных

правовых актов, недостатках в работе учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности учреждения и должностных лиц.

**Жалоба** - обращение с требованием о восстановлении прав, свобод и законных интересов граждан, нарушенных действиями или решениями государственных органов, должностных лиц, общественных лиц и общественных организаций.

**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. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной или электронной форме.

## **2. Право граждан на обращение**

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрацию МОУ лицея №4 или конкретным 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.

## **3. Права гражданина при рассмотрении обращения**

3.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

а) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

б) 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;

в) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от

02.05.2006 № 59-ФЗ, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

г) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

#### **4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением**

4.1. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

4.2. 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.

#### **5. Требования к письменному обращению**

5.1. Гражданин в своем письменном и электронном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

5.3. Обращение, поступившее в МОУ лицей №4 в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

#### **6. Направление и регистрация письменного обращения**

6.1. Письменное и электронное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в журнале регистрации письменных обращений в МОУ лицей №4 (Приложение 1).

6.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения или должностного лица, 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 пересылке обращения.

6.3. Администрация 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.

## **7. Рассмотрение обращения**

7.1. Должностное лицо МОУ лицей №4:

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

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, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ;

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.

7.2. Ответ на обращение подписывается руководителем МОУ лицей №4.

7.3. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в МОУ лицей

№4 в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в лицей в письменной форме.

Кроме того, на поступившее в лицей 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 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

## **8. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

8.1. 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.

8.2. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

8.3. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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 в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

8.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

8.5. 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.

8.6. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор МОУ лица №4 вправе принять решение о бесосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в МОУ лиц №4. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

8.7. В случае поступления в лицей письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления 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.

## **9. Сроки рассмотрения письменного обращения**

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

9.2. В исключительных случаях руководитель учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

9.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением обжалования данного решения.

9.4. В случае поступления обращений, содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства РФ в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации указанное заявление направляется в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в

сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта РФ (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта РФ) с уведомлением гражданина, направившего обращения, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 ФЗ от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

## **10. Личный прием граждан**

10.1 Личный прием граждан в учреждении осуществляется директором или его заместителями. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

10.2. Содержание устного обращения заносится в Журнал регистрации личного приёма граждан (**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 граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

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

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

## **11. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

11.1. Должностные лица анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

11.2. Ответственность за сохранность и комплектность документов по обращениям граждан возлагается на работника, ответственного за ведение делопроизводства в МОУ лицее №4.

**Разраб. Методист МОУ лицея №4 Юстова Г.С.**

**Приложение 1**  
к Положению о порядке рассмотрения  
обращений граждан в МОУ лицей №4

**Форма журнала**  
**регистрации письменных обращений граждан в МОУ лицей №4**

№ п/п	Дата поступления	ФИО автора обращения, его адре	Краткое содержание обращения	Кому дано поручение о рассмотрении обращения	Дата и номер ответа на обращение (переадресации обращения)

**Приложение 2**  
к Положению о порядке рассмотрения  
обращений граждан в МОУ лицей №4

№ п/п	Дата приёма	ФИО заявителя	Краткое содержание обращения	ФИО и должность, проводившего приём граждан	Информация об ответе на обращение

С положением о порядке рассмотрения обращений граждан в МОУ лицей №4 ознакомлен:

ФИО	Должность	Подпись	Дата