

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«ЛИЦЕЙ»

СОГЛАСОВАНО

с Управляющим советом МБОУ «Лицей»  
протокол № 1  
от «28»09 2011г.

УТВЕРЖДЕНО  
приказом директора МБОУ «Лицей»  
от «06» сентября 2011г.  
№ 79\2 о/д



## Порядок

### рассмотрения обращений граждан в МБОУ «Лицей»

#### 1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в МБОУ «Лицей» (далее – Порядок) разработан 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 в МБОУ «Лицей» (далее – Учреждение).

1.2. 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 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Устав МБОУ «Лицей».

1.3. Установленный настоящим Порядком порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, в пределах компетенции Учреждения.

1.4. Рассмотрение обращений граждан является обязанностью руководителя и его заместителей, которые несут персональную ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящим Порядком.

1.5. В настоящем Порядке используются следующие основные термины:

- обращение гражданина (далее — обращение) — направленные в Учреждение в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Учреждение;

- предложение — рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Учреждения, нормативно-правовых актов Учреждения;
- 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 Учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности Учреждения и должностных лиц;
- жалоба — просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- должностное лицо — лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя Учреждения либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Учреждении.

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

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

- обращения к руководителю Учреждения (директору) – документовед (делопроизводитель),
- обращения к заместителям руководителя (заместителям директора) – заместитель директора по учебно – воспитательной работы (УВР), заместитель директора по воспитательной работы (ВР), заместитель директора по безопасности.

Все письменные обращения регистрируются в журнале входящих документов.

1.8. Должностные лица Учреждения осуществляют хранение и использование в справочных и других целях обращения граждан.

1.9. Ответственность за сохранность документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан возлагается на должностных лиц, работающих с данной категорией документов.

## **2. Право граждан на обращение**

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в администрацию Учреждения 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.

2.4. обращение граждан может быть направлено в письменной форме, в форме электронного документа или высказано в устной форме.

2.5. При рассмотрении обращения Учреждением или должностным лицом гражданин имеет право:

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

- 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;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 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;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

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

2.6. 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. Требования к обращению гражданина

3.1. Требования к письменному обращению (в т.ч. по электронной почте).

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:

- наименование Учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

- свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ (при необходимости);

- излагает суть предложения, заявления или жалобы;

- ставит личную подпись и дату.

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

3.2. Требования к устному обращению через документоведа (делопроизводителя) Учреждения:

Гражданин в своем устном обращении сообщает:

- свои фамилию, имя, отчество;

- фамилию (имя, отчество), либо должность соответствующего должностного лица;

- суть обращения.

3.3. Требования к устному обращению в ходе личного приема.

Гражданин в своем устном обращении излагает:

- суть обращения;

- свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

- почтовый адрес, по которому, при необходимости, должен быть направлен ответ. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема.

#### **4. Основания для отказа в ответе**

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

4.2. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

4.3. Если в указанном выше 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.

4.4. Если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, или других граждан (должностных лиц), обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

4.5. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

4.6. 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. Руководитель ОУ вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в ОУ одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.7. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих информацию о других гражданах сугубо личного характера (в т.ч. персональные данные), гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

#### **5. Административные процедуры**

5.1. Организация работы включает в себя выполнение отдельных административных процедур:

- прием и регистрация письменного обращения - не более 3-х дней со дня обращения.
- Документовед или должностное лицо, которому поступило письменное обращение, должен:

- внимательно изучить его, проверить личные данные заявителя, скрепить лист (листы) обращения с приложенными документами или материалами ( в случае их наличия);



- Зарегистрировать обращение, поставив в правом нижнем углу первого листа обращения регистрационный штамп с указанием даты регистрации и регистрационный номер документа;

- Внести данные об обращении в Книгу приема граждан (Приложение №1).

- направление письменного обращения на рассмотрение по подведомственности - не более 3-х дней;

- рассмотрение ответственным исполнителем письменного обращения, принятие по нему решения и направление ответа - 30 дней (со дня регистрации обращения)

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.

5.2. Если при поступлении письменного обращения на адрес электронной почты гражданином указан адрес электронной почты, ему по этому адресу направляется уведомление о приеме обращения или о мотивированном отказе в рассмотрении, после чего обращение распечатывается на бумаге, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

5.3. Должностное лицо, принявшее письменное обращение удостоверяется, что обращение содержит:

- наименование ОУ, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- суть предложения, заявления или жалобы;
- личную подпись и дату.

5.4. Должностное лицо направляет письменное обращение на рассмотрение руководителя для определения исполнителя.

Руководитель Учреждения должен ознакомиться с обращением, назначить исполнителя и определить с учетом выходных и праздничных дней – срока рассмотрения обращения.

Ответ на обращение подписывается руководителем Учреждения.

В случаях, когда поручение дается двум или нескольким исполнителям, руководитель Учреждения координирует их работу и определяет ответственного исполнителя для направления ответа гражданину.

Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц Учреждения, не может направляться этим должностным лицам для рассмотрения и ответа гражданину.

5.5. Обращение гражданина считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан, по запросу гражданина, письменный ответ по адресу, указанному в обращении.

5.6. Ответ на письменное обращение гражданина, поступившее на адрес электронной почты, может быть отослан в отсканированном виде по электронной почте (при согласии гражданина).

5.7. Все письменные ответы на обращения граждан регистрируются как исходящие документы в журнале исходящих документов.

## **6. Организация и проведение личного приема должностными лицами (администрацией) Учреждения**

6.1. Личный прием граждан осуществляют руководитель Учреждения (директор), его заместители – заместитель директора по УВР, заместитель директора по ВР, заместитель директора по безопасности.

6.2. Организация и проведение личного приема граждан в Учреждении предусматривает исполнение следующих административных процедур.

6.2.1 Ведение работы с обращениями граждан руководителем Учреждения:

- запись на личный прием (при приходе в ОУ или по телефону),
- проведение личного приема; (в случае отсутствия в назначенный день приема (командировка и др.) прием переносится на другой день, о чем гражданин уведомляется),
- рассмотрение устного обращения гражданина, принятие по нему решения и дача устного и/ или письменного ответа, по итогам личного приема,
- рассмотрение письменного обращения гражданина, принятие по нему решения и направление письменного ответа или устного на последующем назначенном приеме.

6.2.2. Ведение работы с обращениями граждан заместителями руководителя:

- проведение личного приема (в случае отсутствия в назначенный день приема (командировка и др.) прием переносится на другой день, о чем гражданин уведомляется),
- рассмотрение устного обращения гражданина, принятие по нему решения (если не требуется непосредственное участие руководителя ОУ) и дача устного и/ или письменного ответа, по итогам личного приема,
- рассмотрение письменного обращения гражданина, принятие по нему решения (если не требуется непосредственное участие руководителя ОУ) и направление письменного ответа или устного на последующем приеме.

6.3. Подготовка вопросов к личному приему граждан и проектов решений по ним осуществляется руководителем Учреждения, заместителями руководителя, другими исполнителями, определенными руководителем или заместителями.

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

6.5. 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.

6.6. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

6.8. Результаты личного приема граждан также фиксируются в журналах личного приема граждан, которые ведутся ответственными должностными лицами:

- журнал приема граждан директором ОУ.

- журнал приема граждан заместителем директора (по УВР),
- журнал приема граждан заместителем директора (по ВР).
- журнал приема граждан заместителем директора (по безопасности).

6.9. Если в процессе личного приема выясняется, что устного ответа недостаточно для разрешения вопросов, содержащихся в обращении, гражданин может в письменном виде изложить эти вопросы с учетом требований, предъявляемых к письменным обращениям.

6.10. Согласие гражданина на получение устного ответа фиксируется письменно с личной подписью гражданина.

## **7. Порядок и формы контроля**

7.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

7.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

7.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется лично назначенным руководителем ответственным исполнителем - заместителем директора (по УВР, по ВР, по безопасности) либо лично руководителем Учреждения.

7.4. Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие разрешению.

7.5. Постановка на контроль осуществляется после рассмотрения обращения соответствующим должностным лицом в соответствии с его резолюцией.

7.6. Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, и даны письменные ответы (устные – при согласии гражданина), в частности, по следующим основаниям:

- направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы или предоставление ему разъяснений (при представлении исполнителем копии ответа гражданину по существу обращения),
- поступление письменного ответа от государственных органов, должностных лиц, органов местного самоуправления по существу письменного обращения, поставленного на контроль,
- представление исполнителем информации о личном приеме с гражданином и решении вопросов, изложенных в обращении гражданина,
- переадресация обращения гражданина в другой государственный орган или другому должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, исполнителем представляются копии письма о направлении обращения по принадлежности и копия ответа гражданину.

Управление образования и науки Администрации города Протвино

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение

«Лицей»

# КНИГА

приема граждан

директором (заместителем директора) МБОУ «Лицей»

начата: \_\_\_\_\_

окончена: \_\_\_\_\_

N п/п заявителя	Ф.И.О.	Дата обращения	Адрес заявителя, место работы	Критерии содержания обращения	Кому поручено рассмотрение	Результат рассмотрения	Куда подшит документ