



Утверждено
Приказом директора МОУ «Лицей №1»

Гуденко /А.В. Гуденко/
№ *256-осп* от «*19*» *августа* 2016

ПОЛОЖЕНИЕ

О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

в Муниципальном образовательном учреждении «Лицей №1» дошкольное отделение
Петрозаводского городского округа

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
2. Положение регламентирует порядок рассмотрения обращений граждан.
3. 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.
4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.
5. 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.

II. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН.

1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в МОУ «Лицей №1» дошкольное отделение в Журнале учета обращений граждан (Приложение №1).
3. Журнал регистрации учета обращений граждан входит в номенклатуру дел МОУ «Лицей №1» дошкольное отделение, листы нумеруются, прошиваются, скрепляются подписью директора МОУ «Лицей №1» и заверяются печатью МОУ «Лицей №1».

4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МОУ «Лицей №1», 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 переадресации обращения, за исключением случая, 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.

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

6. Директор, заместитель директора по УВР в дошкольном отделении МОУ «Лицей №1» при направлении письменного обращения на рассмотрение иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать у другого должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется. В этом случае жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

8. Обращение, поступившее в МОУ «Лицей №1» дошкольное отделение, подлежит обязательному рассмотрению.

9. Директор, заместитель директора по УВР в дошкольном отделении МОУ «Лицей №1»:

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

2) запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других службах, 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;

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; который в течение 15 дней обязан предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющую государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

10. Ответ на обращение подписывается директором МОУ «Лицей №1», заместителем директора по УВР дошкольного отделения.

11. Ответ на обращение, поступившее в дошкольное отделение МОУ «Лицей №1» по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении

12. 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.

13. МОУ «Лицей №1» дошкольное отделение при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу учреждению, директору, заместителю директора, а также членам их семей, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

14. 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, заместитель директора МОУ «Лицей №1» вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

15. Письменное обращение, поступившее в МОУ «Лицей №1» дошкольное отделение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

III. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН.

1. Личный прием граждан в МОУ «Лицей №1» дошкольное отделение проводится заместителем директора по УВР, а в его отсутствие - лицом, исполняющим обязанности заместителя директора по УВР.

2. Прием граждан в МОУ «Лицей №1» дошкольное отделение осуществляется в кабинете заместителя директора по УВР еженедельно в дни приема граждан:

- вторник - с 14.00 ч до 17.00 ч.,
- четверг - с 09.00 ч до 12.00 ч.

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

4. Устное обращение граждан подлежит обязательной регистрации в Журнале учета обращений граждан (Приложение №1). 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 остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МОУ «Лицей №1», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

IV. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан и соблюдение установленных сроков возлагается на директора МОУ «Лицей №1».
2. Дела с обращениями граждан хранятся в течение 5 лет, а по истечении указанных сроков выделяются к уничтожению в установленном порядке.

Приложение №1

Журнал учета обращений граждан

№ п/п	Дата обращения	Форма обращения	ФИО (полностью) обратившегося	Домашний адрес обратившегося, контакты	Социальный статус обратившегося (родитель, педагог и т.п.)	Суть обращения	Принятые меры
-------	----------------	-----------------	-------------------------------	--	--	----------------	---------------