

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора МАОУ
«Лицей №14 имени
Заслуженного учителя
Российской Федерации
А.М.Кузьмина»
от 30.12.2016 № 625

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан
в МАОУ «Лицей №14
имени Заслуженного учителя Российской Федерации А.М.Кузьмина»

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в МАОУ «Лицей №14 имени Заслуженного учителя Российской Федерации А.М.Кузьмина» (далее – Порядок, лицей) разработан в целях повышения открытости, результативности и качества, доступности приема и рассмотрения обращений граждан, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при приеме и рассмотрении обращений граждан. Порядок определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, поступивших в лицей.

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Уставом лицея.

1.3. Положения настоящего Порядка распространяются на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

Настоящий Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.5. При рассмотрении обращения обеспечивается конфиденциальность сведений, содержащихся в обращении. 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.

1.6. Направление обращения ни при каких обстоятельствах не может повлечь преследования гражданина.

2. Рассмотрение письменных обращений граждан

2.1. В письменном обращении гражданина в обязательном порядке указывается наименование органа, в который направляется 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.

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

2.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

2.3. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, необходимого для полного и всестороннего рассмотрения обращения, директор лица вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.4. Ответ на обращение подписывается директором лица либо уполномоченным им лицом.

2.5. Обращение не рассматривается в следующих случаях:

– если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

– если в обращении обжалуется судебное решение. В этом случае обращение возвращается направившему его гражданину;

– если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

– если текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем гражданину, направившему обращение, сообщается в течение семи дней со дня регистрации (при условии, если поддается прочтению фамилия и почтовый адрес);

– если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми в лицей обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Данное решение подлежит сообщению гражданину, направившему обращение;

– если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. В этом случае гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по

существо поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

– если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию лица. В этом случае обращение в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.6. 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.

3. Особенности рассмотрения обращений граждан, поступивших в форме электронного документа

3.1. Регистрации в электронной базе и рассмотрению подлежат обращения, поступившие в форме электронного документа на официальный адрес электронной почты лица.

3.2. Обращения граждан в форме электронного документа рассматриваются в порядке и сроки, установленные действующим законодательством настоящим Порядком для письменных обращений.

3.3. Ответ на обращения граждан в форме электронного документа направляется, по желанию гражданина, направившего обращение, на указанный им адрес электронной почты или почтовый адрес, или же размещается на сайте лица в разделе его публикации.

4. Рассмотрение устных обращений граждан

4.1. Личный прием граждан осуществляется директором лица и его заместителями в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным директором лица. В случае невозможности осуществления личного приема по графику, определяется иной день приема или лицо, уполномоченное вести прием в установленный день.

4.2. По вопросу записи на личный прием граждане обращаются лично или по телефону (8-472-2) – 49-20-97 (доб 102 или 103). Гражданину может быть отказано в записи на личный прием в случае, если обратившийся находится в алкогольном или наркотическом опьянении, при проявлении им агрессии либо неадекватном поведении.

4.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

4.4. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том

числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

4.5. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов. В этом случае обращение рассматривается в порядке, установленном для письменных обращений граждан.

4.6. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию лица, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

5. Права граждан и обязанности должностных лиц при рассмотрении обращений граждан

5.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения при желании имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению 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, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;

- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (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.

5.2. Должностные лица лица обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости – с участием граждан, направивших обращения;

– получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

– принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

– уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.3. В соответствии со ст. 218 Федерального закона от 08.03.2015 № 21-ФЗ «Кодекс об административном судопроизводстве Российской Федерации» гражданин, организация, иные лица могут обратиться непосредственно в суд или оспорить решения, действия (бездействие) лица и его должностных лиц в Комитете образования администрации города Тамбова (ул. Мичуринская, 392032, г. Тамбов, ул. Мичуринская, д.149 Тел.: (475-2) 53-44-14, Факс: (475-2) 53-44-14) либо использовать иные внесудебные процедуры урегулирования споров.