

Муниципальное бюджетное
общеобразовательное учреждение
г. Мурманска «Гимназия № 1»



УТВЕРЖДАЮ
Директор Чистякова М.А.
Приказ № 366 от 28.12.2015
(с изменениями, утв.приказом № 325 от
10.10.2017)

ПОЛОЖЕНИЕ о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение г. Мурманска «Гимназия № 1»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение г. Мурманска «Гимназия № 1» (далее - МБОУ г. Мурманска «Гимназия № 1») 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 МБОУ г. Мурманска «Гимназия № 1».

1.2. Настоящим Положением устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в администрацию МБОУ г. Мурманска «Гимназия № 1».

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 МБОУ г. Мурманска «Гимназия № 1».

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 школы 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, 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. 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 учреждение или должностному лицу по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

6. Направление и регистрация письменного обращения

6.1. Письменное и электронное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

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 переадресации 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. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

7.1. Обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

7.2. Ответ на обращение подписывается руководителем учреждения.

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 недается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем 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 недается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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 заместителем. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

10.2. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (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 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.

Приложение № 1 к Положению о порядке
рассмотрения обращений граждан в МБОУ
г.Мурманска «Гимназия № 1»

Карточка
Личного приема граждан в МБОУ г. Мурманска «Гимназия № 1»
№ _____

Дата приема « ____ » 201 ____ г.
в ____ час. ____ мин.

Лицо, осуществляющее рассмотрение
обращения _____

(Должность, фамилия, имя, отчество)

Фамилия, имя, отчество

заявителя _____

Адрес места жительства или места работы

заявителя _____

Отметка о получении письменного обращения во время
приема _____

Краткое содержание
обращения _____

Дата и результат рассмотрения
обращения _____

Подпись лица, осуществляющего личный прием гражданина _____

Дополнительные сведения _____

Отметка об ответе
заявителю _____

Отметка о снятии с контроля _____

КОМИТЕТ ПО ОБРАЗОВАНИЮ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА МУРМАНСКА
муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение г. Мурманска
«Гимназия № 1»

ПРИКАЗ

от 10.10.2017

№ 325

О внесении изменений в
Положение о порядке
рассмотрения обращений
граждан в МБОУ г.Мурманска
«Гимназия № 1»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. На основании протеста прокуратуры внести изменения в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МБОУ г.Мурманска «Гимназия № 1»
 - 1.1. Изложить пункт 2.1. Положения в следующей редакции:
 - 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 школы или конкретным должностным лицам.*
 - 1.2. Дополнить пункт 9 Положения пунктами 9.3 и 9.4. следующего содержания:
 - 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.*
2. Витюку Е.А., администратору сайта, разместить новую редакцию Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в МБОУ г.Мурманска «Гимназия № 1» на официальном сайте гимназии.

Директор гимназии



М.А.Чистякова