

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
«Многопрофильный лицей № 11 им. В.Г.Мендельсона»

ПРИНЯТО:

на заседании общего собрания трудового
коллектива

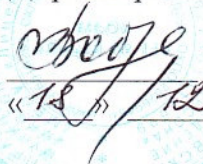
Протокол № 2

от «18» декабря 2017 г.

Приказ № 300 от «18» 12 2017 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор лицея



В.В.Обласов

«18» / 12 2017 г.



**Положение
о порядке рассмотрения обращений
участников отношений в сфере образования**

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение разработано на основе Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федерального закона от 27.11.2017 №355-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с целью удовлетворения запросов участников образовательного процесса МБОУ «Многопрофильный лицей № 11 им. В.Г.Мендельсона» (далее-лицей).

1.2. Настоящим Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией участником отношений в сфере образования, гражданином права на обращение в администрацию лицея, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений.

1.3. Установленный настоящим Положением 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, законами Ульяновской области, муниципальными нормативными актами.

2. Право участника отношений в сфере образования, гражданина на обращение

2.1. Участники отношений в сфере образования, граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения должностным лицам лицея.

2.2. Участники отношений в сфере образования, граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление участниками отношений в сфере образования, гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. Основные термины, используемые в Положении.

3.1. Для упорядочивания работы лицея настоящим положением устанавливается следующая терминология:

-обращение - направленные должностному лицу письменные предложение, докладная записка, заявление или жалоба;

-предложение - рекомендация по совершенствованию локальных нормативных актов, развитию общественных отношений, улучшению всех сфер деятельности лицея и микрорайона;

вление - просьба о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и их нормативных правовых актов, недостатках в работе должностных лиц, либо факта деятельности указанных должностных лиц;

жалоба - просьба о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

заявитель - участник образовательного процесса, гражданин;

должностное лицо – сотрудник лица, осуществляющий свою деятельность на основе должностных инструкций и иных нормативных актов.

4. Права заявителя при рассмотрении обращения.

При рассмотрении обращения должностным лицом заявитель имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их предоставлении;

предоставлять документы и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (или 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. Рассмотрение обращения.

Требования к письменному обращению (обращению в электронной форме):

заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

Письменное обращение подлежит регистрации у в журнале регистрации обращений граждан.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, возвращается заявителю с уведомлением о том, в чью компетенцию входит решение данного вопроса.

Должностное лицо лица:

1. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего обращение;
2. запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы;
3. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;
4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, когда заявитель этого не требует;
5. уведомляет заявителя о необходимости его обращения к иному должностному лицу в чью компетенцию входит рассмотрение обращения заявителя.

Должностное лицо обязано по возможности оперативно дать мотивированный ответ заявителю. Максимальный срок рассмотрения обращения – 30 дней со дня регистрации обращения.

Письменный ответ на обращение подписывается директором лица или иным лицом, уполномоченным на то лицом и вручается заявителю.

5.7. При невозможности личного контакта с заявителем, ответ на обращение направляется по почтовому (электронному) адресу, указанному в обращении.

5.8. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, 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.

5.9. Должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членов его семьи, сотрудников школы и членов их семей, имуществу и безопасности школы, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

5.10. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия поддаётся прочтению.

5.11. В случае если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении взаимоотношений с заявителем по данному вопросу.

5.12. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

5.13. Личный прием заявителей администрацией лица производится в соответствии с графиком приёма, утверждаемым директором школы ежегодно не позднее 10 сентября и представляемым на обозрение на информационном стенде в установленном месте.

5.14. 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 заявителю предлагается обратиться с письменным обращением.

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

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

6. Ответственность сторон.

6.1. Должностные лица лица несут ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений заявителей в порядке и формах, определённых действующим законодательством.

6.2. Заявители несут ответственность за достоверность информации, изложенной в обращении в порядке и формах, определённых действующим законодательством.

6.3. Иные правоотношения, не урегулированные настоящим Положением, регламентируются действующим законодательством, локальными актами лица.

Прошнуровано, пронумеровано
и скреплено печатью на 3 листах
Директор лица *В.В.Обласов* В.В.Обласов

