



ПОРЯДОК

рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в муниципальное автономное общеобразовательное учреждения города Калининграда лицей № 18

1. Общие положения

1.1 Порядок рассмотрения обращения граждан и организаций, поступивших в муниципальное автономное общеобразовательное учреждения города Калининграда лицей № 18 (далее - Порядок, лицей соответственно), разработан в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан и организаций, поступивших в адрес лицея (далее - обращения), организации личных приемов граждан, (далее - граждане), а также совершенствование форм и методов работы с обращениями граждан, повышения качества защиты конституционных прав и законных интересов граждан.

1.2 Настоящий порядок определяет процедуру подачи и рассмотрения обращений, организации личного приема граждан в лицее.

1.3 Настоящий Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений:

- граждан Российской Федерации;
- иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом;
- объединений граждан, в том числе юридических лиц;
- организаций и общественных учреждений.

1.4 Понятия и термины, применяемые в настоящем Порядке, используются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Закон).

1.5 В лицее рассматриваются обращения по вопросам, входящим в его компетенцию.

1.6 Рассмотрение обращений осуществляется директором МАОУ лицея № 18 (далее - директор), заместителями директора и учителями лицея.

1.7 При рассмотрении обращений не допускается разглашение персональных данных, сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия.

1.8 Сведения о местонахождении лицея, почтовый адрес лицея, график личного приема директором и заместителями директора, контактные телефоны,

1.8 Сведения о местонахождении лица, почтовый адрес лица, график личного приема директором и заместителями директора, контактные телефоны, требования к обращениям размещаются на официальном сайте лица <http://moulic18.ru/> (далее - сайт лица).

1.9 Лицей располагается по адресу: 236022, ул. Комсомольская, д. 4, г. Калининград.

Адрес электронной почты лица для приема обращений: e-mail: maoulic18@eduklgd.ru.

Телефон для консультаций (справок) о порядке рассмотрения обращений и о порядке записи на личный прием: тел./факс: 8(4012) 95-62-31.

2. Прием и первичная обработка обращений

2.1 Все обращения и материалы, связанные с их рассмотрением, поступают в приемную директора лица.

2.2 При приеме и первичной обработке обращений производится проверка правильности адресности, наличия указанных в обращении вложений, к письму прикладывается конверт.

2.3 При отсутствии текста обращения, отдельных листов в обращении или в приложении к обращению, отсутствии приложения к обращению при наличии ссылки на приложение в тексте обращения, обнаружении во вложении оригиналов документов (паспорт, аттестат, свидетельство и т.п), денежных купюр и других ценностей в течение трех дней со дня поступления обращения составляется акт в трех экземплярах, один из которых остается у секретаря учебной части лица (далее - секретарь), принимающего почту, второй приобщается к поступившему обращению, а третий отправляется гражданину в течение двух дней со дня составления акта.

2.4 Обращения направляются в письменной форме почтовым отправлением, факсом или форме электронного документа, представляются лично в приемную директора.

2.5 Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование лица либо фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресовании обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

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

2.6 Обращения, поступившие в форме электронного документа, в обязательном порядке должны содержать фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. К обращению могут прилагаться документы и материалы в электронной форме.

3. Регистрация поступивших обращений

3.1 Обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней со дня их поступления.

3.2 Секретарь производит регистрацию обращений в журнале регистрации обращений граждан и организаций, в котором:

- указывается в именительном падеже фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина и его адрес. Если обращение подписано двумя и более гражданами, то регистрируются первые два или три, в том числе гражданин, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным;
- указывается должностное лицо, на контроль которому ставится обращение;
- указывается содержание всех вопросов, поставленных в обращении;
- сроки рассмотрения обращения.

3.3 При регистрации:

- обращению присваивается регистрационный номер в пределах календарного дня;

- если обращение перенаправлено в адрес лица, то указывается автор сопроводительного письма (Правительство Калининградской области, министерство образования Калининградской области, комитет по образованию администрации городского округа «Город Калининград» и т.п.) проставляются даты и номер сопроводительного письма.

3.4 На поступившие в отдел обращения проставляется регистрационный штамп в правом нижнем углу первой страницы обращения. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающим его предпочтение.

4. Направление обращений на рассмотрение

4.1. Зарегистрированные обращения направляются в день их регистрации на рассмотрение директору лица либо лицу, исполняющее обязанности директора.

4.2. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действия (бездействия) которого обжалуются.

5. Рассмотрение обращений

5.1 Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

5.2 В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, директор лица либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5.3 Рассмотрение обращений, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных чрезвычайных ситуаций, производятся безотлагательно.

5.4 Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина.

5.5 В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

5.6 Если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, то лицей вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.7 В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.8 В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

6. Требования к оформлению ответа на обращение

6.1 Ответы на обращения подписываются директором лицея либо лицом, исполняющим обязанности директора.

6.2 Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответы на все поставленные в обращении вопросы.

При подтверждении факторов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению.

6.3 Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в лицей в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

6.4 Ответы гражданам оформляются на фирменных бланках установленной формы в лицее.

6.4 В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) исполнителя и номер его служебного телефона.

7. Организация личного приема граждан

7.1 Личный прием граждан в лицее проводится директором и его заместителями. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

7.3 Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.4 Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

7.5 В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию лицея дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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