

УТВЕРЖДАЮ

Директор МБОУ «Губернаторский лицей
№ 101 имени Ю.И. Латышева»

Е.В. Малюгина

«01» сентября 2023 г.

Приказ № 461-о от 01.09.2023г



**Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан в
Муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении города Ульяновска
«Губернаторский лицей №101 имени народного учителя Российской Федерации Ю.И.
Латышева» при ФГБОУ ВО
«УлГПУ им. И.Н. Ульянова»**

Принято на общем собрании
работников МБОУ «Губернаторский лицей
№ 101 имени Ю.И. Латышева»
«01» сентября 2023 г.
Протокол № 4

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении города Ульяновска «Губернаторский лицей № 101 имени Ю.И. Латышева» при ФГБОУ ВО «УлГПУ им. И.Н. Ульянова» (далее - МБОУ «Губернаторский лицей № 101 имени Ю.И. Латышева», Лицей) регулирует отношения, возникающие в связи с поступлением в МБОУ «Губернаторский лицей № 101 имени Ю.И. Латышева» обращений граждан и их объединений.

1.2. Организация и порядок деятельности МБОУ «Губернаторский лицей № 101 имени Ю.И. Латышева» при рассмотрении обращений граждан регулируются Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Уставом МБОУ «Губернаторский лицей № 101 имени Ю.И. Латышева», настоящим Положением.

1.3. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МБОУ «Губернаторский лицей № 101 имени Ю.И. Латышева» (далее – Положение) устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан и их объединений (в том числе имеющих статус юридических лиц), направленных в МБОУ «Губернаторский лицей № 101 имени Ю.И. Латышева» в письменной форме, либо в устной форме, поступивших в ходе личного приема граждан.

1.4. Действие настоящего Положения устанавливает порядок учета, регистрации, рассмотрения обращений граждан, контроля их исполнения, а также организации в МБОУ «Губернаторский лицей № 101 имени Ю.И. Латышева» личного приема граждан, и распространяется на всех работников Лицея.

1.5. Основные термины, используемые в настоящем Положении:

1.5.1. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в МБОУ «Губернаторский лицей № 101 имени Ю.И. Латышева» или должностному лицу МБОУ «Губернаторский лицей № 101 имени Ю.И. Латышева» в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

1.5.2. Предложение - пожелания или рекомендация по улучшению отдельных направлений деятельности МБОУ «Губернаторский лицей № 101 имени Ю.И. Латышева», совершенствованию локальных нормативных правовых актов, регулирующих его деятельность;

1.5.3. Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе МБОУ «Губернаторский лицей № 101 имени Ю.И. Латышева», либо критика деятельности МБОУ «Губернаторский лицей № 101 имени Ю.И. Латышева» и его работников;

1.5.4. Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, нарушенных вследствие действий или бездействия работников Лицея.

1.5.5. Заявитель – гражданин, направивший письменное обращение, либо озвучивший обращение в ходе личного приема граждан в МБОУ «Губернаторский лицей № 101 имени Ю.И. Латышева».

1.6. Сведения о месте нахождения МБОУ «Губернаторский лицей № 101 имени Ю.И. Латышева», почтовом адресе, адресе электронной почты, информация о порядке личного приема граждан директором МБОУ «Губернаторский лицей № 101 имени Ю.И. Латышева» и его заместителями размещаются на информационном стенде Лицея и официальном сайте в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

1.7. Обращения граждан, их объединений могут быть направлены в МБОУ «Губернаторский лицей № 101 имени Ю.И. Латышева»:

- почтой по адресу: 432026, г. Ульяновск, ул. Жиркевича, зд.2;
- электронной почтой по адресу: litsey101@mo73.ru;
- электронным документом посредством использования Единого портала;
- нарочно (путем непосредственного представления письменного обращения) секретарю МБОУ «Губернаторский лицей № 101 имени Ю.И. Латышева» с обязательным подтверждением личности заявителя;
- посредством функционала «Обратная связь» официального сайта МБОУ «Губернаторский лицей № 101 имени Ю.И. Латышева»;
- сообщением на официальных страницах Лицея в социальных сетях: «В контакте» (<https://vk.com/litsey101>), «Одноклассники» (<https://ok.ru/group/70000001085683>);
- размещением обращения в ящике «Обращения граждан», расположенном в общедоступном месте на территории Лицея;
- посредством устного сообщения в ходе личного приема директором МБОУ «Губернаторский лицей № 101 имени Ю.И. Латышева» и его заместителями.

1.8. Все поступающие в Лицей обращения граждан подлежат обязательному рассмотрению.

1.9. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию МБОУ «Губернаторский лицей № 101 имени Ю.И. Латышева», недопустим.

2. Организация делопроизводства при рассмотрении обращений

2.1. Организация работы МБОУ «Губернаторский лицей № 101 имени Ю.И. Латышева» с письменными и устными обращениями граждан и их объединений должна обеспечивать необходимые условия для осуществления их полного, всестороннего и объективного рассмотрения и разрешения.

2.2. Делопроизводство по обращениям граждан, поступающим в МБОУ «Губернаторский лицей № 101 имени Ю.И. Латышева», в том числе их входящая регистрация, ведется отдельно от других видов делопроизводства.

2.3. Все поступающие в Лицей письменные обращения принимаются лицом, ответственным за регистрацию обращений, регистрируются в «Журнале регистрации обращений граждан» с присвоением порядкового номера в пределах календарного года и передаются директору МБОУ «Губернаторский лицей № 101 имени Ю.И. Латышева» для определения исполнителя (исполнителей), порядка и сроков рассмотрения обращения.

2.3.1. Журнал регистрации обращений граждан МБОУ «Губернаторский лицей № 101 имени Ю.И. Латышева» должен содержать следующие разделы:

- регистрационный номер в пределах соответствующего календарного года;
- дата поступления обращения;
- Ф.И.О. заявителя;
- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
- краткое изложение вопроса, по которому обращается заявитель;
- отметка о записи на личный прием;
- исполнитель, рассматривающий обращение, резолюция (в случае наличия);
- контрольный срок рассмотрения обращения;
- информация о рассмотрении обращения, реквизиты письма - ответа на обращение либо информация о дате и способе направления ответа в случае поступления

обращения способом, отличным от почтового направления (электронная почта, Единый портал, социальные сети и т.п.) либо информация о вручении ответа заявителю нарочно.

2.3.2. Обращения граждан и ответы на них, в том числе доказательства, подтверждающие вручение (направление) ответа заявителю, формируются в отдельное дело в соответствии с утвержденной номенклатурой, хранение которых обеспечивается ответственным лицом МБОУ «Губернаторский лицей № 101 имени Ю.И. Латышева».

2.4. Персональная ответственность за рассмотрение обращений, в том числе за соблюдение сроков направления ответов на них, возлагается на лиц, определенных директором МБОУ «Губернаторский лицей № 101 имени Ю.И. Латышева» в качестве исполнителей соответствующих обращений.

3. Требования к порядку рассмотрения обращений

3.1. При работе с обращениями граждан сотрудники МБОУ «Губернаторский лицей № 101 имени Ю.И. Латышева», определенные директором МБОУ «Губернаторский лицей № 101 имени Ю.И. Латышева» в качестве исполнителей соответствующих обращений, обеспечивают:

- объективное, всестороннее, полное и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием гражданина, направившего данное обращение;
- получение дополнительных документов и материалов в пределах имеющейся у МБОУ «Губернаторский лицей № 101 имени Ю.И. Латышева» компетенции (в случае наличия такой необходимости);
- принятие мер, направленных на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- вручение (направление) ответа гражданину, направившему обращение.

3.2. Конфиденциальные сведения, ставшие известными сотрудникам МБОУ «Губернаторский лицей № 101 имени Ю.И. Латышева» при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

3.3. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в правоохранительные органы в случае поступления сообщения о преступлениях, в том числе готовящихся.

3.4. Срок рассмотрения обращений в МБОУ «Губернаторский лицей № 101 имени Ю.И. Латышева» составляет 30 дней со дня регистрации обращения, за исключением случая, предусмотренного п. 3.5.

3.5. В случаях, требующих безотлагательного рассмотрения обращения, в том числе по вопросам защиты прав ребенка, предотвращения аварий и иных чрезвычайных ситуаций, а также иных неотложных ситуаций, директором МБОУ «Губернаторский лицей № 101 имени Ю.И. Латышева» устанавливается иной срок рассмотрения обращения, который указывается в резолюции.

3.6. В случаях, требующих дополнительного изучения, а также получения документов, информации от других лиц, срок рассмотрения обращения может быть продлен с обязательным уведомлением заявителя и указанием причин невозможности рассмотрения обращения в установленный срок.

3.7. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются:

- достоверность предоставляемой заявителю информации о ходе рассмотрения обращения;
- чёткость в изложении информации;
- полнота информирования заявителя о ходе рассмотрения обращения;

- удобство и доступность получения заявителем информации о результатах рассмотрения обращения.

3.8. В случае, если ответ по существу поставленных в обращении вопросов в силу каких-либо причин дать не представляется возможным, заявителю направляется соответствующее уведомление с указанием причин невозможности рассмотрения обращения.

3.9. Ответ на обращение гражданина не направляется в следующих случаях:

- поступление анонимного обращения (не содержащего фамилии, имени, отчества заявителя);

- отсутствие в обращении, поступившем почтовым отправлением либо размещенным в ящике «Обращения граждан», расположенном в общедоступном месте на территории Лицея, информации о почтовом адресе, адресе электронной почты, телефоне заявителя или ином способе обратной связи;

- если в ходе рассмотрения обращения установлено, что оно подано от имени иного лица.

3.10. Не подлежат рассмотрению обращения граждан в следующих случаях:

- решение содержащихся в обращении вопросов не входит в компетенцию МБОУ «Губернаторский лицей № 101 имени Ю.И. Латышева»;

- повторное направление заявителем обращения, на который ранее дан ответ в соответствии с порядком, установленным настоящим Положением;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- поступление анонимного обращения (не содержащего фамилии, имени, отчества заявителя), разрешение которого по существу может повлечь разглашение сведений, относящихся к персональным данным;

- если в ходе рассмотрения обращения установлено, что оно подано от имени иного лица;

- обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);

- обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу МБОУ «Губернаторский лицей № 101 имени Ю.И. Латышева» и его сотрудников, а также членов их семей.

В случаях, указанных в настоящем пункте, заявителю направляется соответствующее уведомление с разъяснением причин, по которым его обращение не было рассмотрено.

4. Организация личного приема граждан, рассмотрения устных обращений

4.1. Прием граждан по вопросам, относящимся к деятельности МБОУ «Губернаторский лицей № 101 имени Ю.И. Латышева», осуществляется директором Лицея и его заместителями.

4.2. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и их объединений (в том числе зарегистрированных в форме юридических лиц), сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения или ненадлежащего выполнения сотрудниками Лицея возложенных на них обязанностей.

4.3. Информация о месте, графике приема, об установленных для приема граждан часах, а также номере телефона, по которому осуществляется запись на личный прием, доводится до сведения граждан посредством ее размещения на официальном сайте МБОУ «Губернаторский лицей № 101 имени Ю.И. Латышева» и (или) на информационном стенде Лицея.

4.4. Запись граждан на личный прием к директору МБОУ «Губернаторский лицей № 101 имени Ю.И. Латышева» осуществляется ответственным лицом, как правило секретарем

МБОУ «Губернаторский лицей № 101 имени Ю.И. Латышева», и фиксируется в Журнале записи граждан на личный прием.

4.5. Журнал записи граждан на личный прием МБОУ «Губернаторский лицей № 101 имени Ю.И. Латышева» должен содержать следующие разделы:

- регистрационный номер записи в пределах соответствующего календарного года;
- дата и время личного приема;
- Ф.И.О. гражданина;
- адрес, контактный телефон гражданина;
- краткое содержание вопроса, по которому обращается гражданин;
- отметка о проведении личного приема и его результатах.

4.6. При осуществлении личного приема граждан заместителями директора МБОУ «Губернаторский лицей № 101 имени Ю.И. Латышева» способ фиксации записей, в том числе вопросы граждан и результаты их рассмотрения определяется заместителями директора самостоятельно (Журнал записи либо иной способ учета).

4.7. Личность гражданина, записанного на личный прием, устанавливается в ходе личного приема и подтверждается паспортом либо иным документом, подтверждающим личность в соответствии с законодательством Российской Федерации (в случае отсутствия паспорта по уважительной причине).

4.8. 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 дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.9. В случаях, когда по результатам личного приема необходим письменный ответ заявителю, а также в случаях, требующих дополнительной проверки, устные обращения, поступающие в ходе личного приема граждан, оформляются в карточке устного обращения.

4.10. Карточка устного обращения, поступившего в ходе личного приема гражданина директором МБОУ «Губернаторский лицей № 101 имени Ю.И. Латышева», заполняется секретарем Лицея либо лицом, определенным директором в отдельном поручении.

Устные обращения, поступившие в ходе личного приема граждан заместителями директора МБОУ «Губернаторский лицей № 101 имени Ю.И. Латышева», вносятся в карточку самостоятельно каждым заместителем директора, ведущим соответствующий прием.

4.11. Карточка личного приема, фиксирующая устное обращение гражданина должна содержать следующие сведения:

- фамилия, имя, отчество гражданина (граждан) – заявителя (заявителей);
 - почтовый адрес либо адрес электронной почты заявителя;
 - номер телефона заявителя;
 - вид обращения (предложение, заявление, жалоба);
 - сведения о наличии у заявителя льгот;
 - место работы заявителя (в случае необходимости для рассмотрения обращения по существу);
 - состав семьи (сведения о детях);
 - содержание обращения;
 - сведения о должностном лице МБОУ «Губернаторский лицей № 101 имени Ю.И. Латышева», осуществлявшем личный прием гражданина;
 - дата поступления обращения (дата и время личного приема);
 - подпись заявителя;
 - резолюция директора МБОУ «Губернаторский лицей № 101 имени Ю.И. Латышева».
- Рекомендуемая форма карточки личного приема утверждена настоящим Положением (приложение № 1).

4.12. В карточке личного приема фиксируется результат рассмотрения обращения, поступившего в ходе личного приема.

5. Анализ обращений граждан

5.1. Письменные и устные обращения граждан, поступающие в МБОУ «Губернаторский лицей № 101 имени Ю.И. Латышева», подлежат систематическому анализу в целях их обобщения, выявления и устранения причин, способствующих направлению в МБОУ «Губернаторский лицей № 101 имени Ю.И. Латышева» обращений, предотвращению нарушений прав и законных интересов граждан, а также в целях совершенствования организационной и управленческой деятельности.

5.2. Анализ письменных и устных обращений граждан осуществляется в МБОУ «Губернаторский лицей № 101 имени Ю.И. Латышева» не реже 1 раза в полугодие. Перечень лиц, осуществляющих анализ поступающих в МБОУ «Губернаторский лицей № 101 имени Ю.И. Латышева» обращений определяется приказом директора МБОУ «Губернаторский лицей № 101 имени Ю.И. Латышева».

Приказом директора МБОУ «Губернаторский лицей № 101 имени Ю.И. Латышева» может быть установлена иная периодичность проведения анализа поступающих обращений.

5.3. Анализ обращений включает в себя количественную и качественную характеристику работы за определенный период времени.

5.4. Обобщение обращений осуществляется по следующим видам классификаций:

- по способу направления обращения (устные / письменные);
- по количеству заявителей (индивидуальные / коллективные обращения / анонимные обращения);
- по категориям вопросов, указываемым в обращении.

6. Заключительные положения

5.1. Настоящее Положение принимается общим собранием работников МБОУ «Губернаторский лицей № 101 имени Ю.И. Латышева», утверждается приказом директора Лицея и вступает в силу с момента его утверждения.

5.2. В целях ознакомления граждан с порядком рассмотрения обращений в Лицее настоящее Положение подлежит размещению на официальном сайте Лицея в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

5.3. Решения о внесении изменений и дополнений к настоящему Положению принимаются общим собранием работников МБОУ «Губернаторский лицей № 101 имени Ю.И. Латышева» и вступают в силу с момента их утверждения директором Лицея.

Обращения в органы государственной власти, органы местного самоуправления, правоохранительные органы, суд _____
Согласие с вышеизложенным содержанием устного обращения _____

Информирован(а) о том, что мое устное заявление с просьбой о личном приеме приравнивается к моему согласию, данному МБОУ «Губернаторский лицей № 101 имени Ю.И. Латышева» с обработкой (сбор, передача, систематизация, накопление, хранение, уточнение и использование) в течение срока рассмотрения обращения и срока хранения (5 лет) с использованием и без использования средств автоматизации моих персональных данных

С вышеизложенным согласен: _____
Ответ на обращение получен в ходе личного приема. От письменного ответа отказываюсь:

(подпись)

Резолюция директора МБОУ «Губернаторский лицей № 101 имени Ю.И. Латышева»:

Резолюция рассмотрения обращения: _____
