

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
муниципального образования «Город Архангельск»
«Гимназия № 25»



Директор МБОУ Гимназия № 25
З.В. Журавкова

2015 г.

Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан
(в новой редакции)

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Положение) разработано в соответствии с ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 года № 59-ФЗ, уставом муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования «Город Архангельск» «Гимназия № 25» (далее – Учреждение) и регламентирует правила работы с обращениями граждан.

1.2. Обращение гражданина (далее — обращение) - направленные в Учреждение в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Учреждение.

Предложение — рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности, локальных нормативных актов Учреждения.

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 актов, недостатков в работе Учреждения и должностных лиц Учреждения, либо деятельности Учреждения и должностных лиц Учреждения.

Жалоба — просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.3. Гражданин направляет письменное обращение на имя директора Учреждения.

В письменном обращении гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть дан ответ, 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.

В обращении в форме электронного документа гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии),

адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в канцелярию Учреждения.

2. Порядок рассмотрения обращений граждан

2.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в журнале регистрации обращений граждан.

2.2. Учреждение обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости — с участием гражданина, направившего обращение.

2.2. Учреждение принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушения прав, свобод и законных интересов гражданина.

2.3. Учреждение дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.4. Ответ на обращение подписывается директором Учреждения.

2.5. 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.

2.6. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотреблением правом.

2.7. 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.

2.8. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то Учреждение вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.9. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

3. Личный прием граждан

2.1. Личный прием граждан проводится директором и заместителями директора Учреждения.

2.2. График личного приема граждан утверждается директором Учреждения.

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

2.4. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

2.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, ведущего личный прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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