

УТВЕРЖДЕНО

ПРИНЯТО
Общим собранием родителей
Протокол № 6
от 27.03. 2014 г.

и введено в действие
приказом директора
АНО «Прогимназия №14»
№ 33-ОД от 28.03.2014 г.
_____ Безрукова Е.В.

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан в администрацию
АНО «Прогимназия № 14»

1. Общие положения:

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрацию АНО «Прогимназия № 14» (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. (с изменениями от 24.11.2014г.) № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином РФ, закрепленного за ним Конституцией РФ права обращения в органы местного самоуправления, устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в Администрацию муниципального дошкольного образовательного учреждения АНО «Прогимназия № 14».

1.2. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в администрацию АНО «Прогимназия № 14» либо 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. Правовое регулирование правоотношений, связанных с рассмотрением обращений граждан

3.1. Организация работы с обращениями граждан в администрацию АНО «Прогимназия № 14» ведется в соответствии с Конституцией РФ. Федеральным законом от 06.10.2003 г.

№ 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ, Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 56-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», Уставом АНО «Прогимназия № 14» и настоящим Положением.

3.2. Законы и Положение, направленные на защиту права граждан на обращение, могут устанавливать гарантии права граждан на обращение, дополняющие гарантии, установленные настоящим Положением.

4. Основные термины, используемые в настоящем Положении

В настоящем Положении используются следующие основные термины:

4.1. **Обращение гражданина (далее - обращение)** - направленные в администрацию или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

- **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов деятельности администрации, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности прогимназии;

- **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 администрации, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

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

- **должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции директора либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в прогимназии.

5. Права гражданина при рассмотрении обращения

5.1. При рассмотрении обращения администрацией или должностным лицом гражданин имеет право:

5.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

5.1.2. 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.

5.1.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.1.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

6. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

6.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в администрацию или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного

лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

6.2. 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 администрацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

7. Требования к письменному обращению

7.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывается наименование администрации, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица либо должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

7.3. Обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении 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.

8. Направление и регистрация письменного обращения

8.1. Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя директора «АНО «Прогимназия № 14» или его заместителей, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

8.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию или должностному лицу.

8.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, 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, за исключением случая, указанного в **части 4 статьи 11** настоящего Положения.

8.4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующим должностным лицам.

8.5. Должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

8.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу администрации, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

8.7. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление жалобы на рассмотрение

должностным лицам администрации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

9. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

9.1. Обращение, поступившее директору «АНО «Прогимназия № 14» или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

10. Рассмотрение обращения

10.1. Директор «АНО «Прогимназия № 14» или должностное лицо:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у других предприятий и организаций города, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 настоящего Положения;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или другие предприятия и организации города в соответствии с их компетенцией.

10.2. Учреждения, предприятия и организации города по направленному в установленном порядке запросу директора «АНО «Прогимназия № 14», рассматривающего обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

10.3. Ответ на обращение, подписывается директором «АНО «Прогимназия № 14», должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

10.4. Ответ на обращение, поступившее директору или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

11. Порядок рассмотрения отдельных обращений

11.1. 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. 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.

11.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

11.3. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, администрация «АНО «Прогимназия № 14» вправе оставить

обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

11.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в администрацию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

11.5. 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, директор прогимназии либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

11.6. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

11.7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в администрацию или соответствующему должностному лицу.

12. Сроки рассмотрения письменного обращения

12.1. Письменное обращение, поступившее в администрацию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

12.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 настоящего Положения, директор, должностное лицо 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.

13. Личный прием граждан

13.1. Личный прием граждан в прогимназии проводится директором и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

13.3. 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.

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

13.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

14. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

14.1. Должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

15. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

15.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

15.2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.