

Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение
«Гимназия № 41»

Великов Андрей
Владимирович

DN: ИИН=662900661900, СНИЛС=00824638137,
E=dkharlov77@mail.ru, C=RU, S=Свердловская область,
L=Новоуральск, O=МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ
ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «ГИМНАЗИЯ №
41», G=Андрей Владимирович, SN=Великов,
OID.1.2.840.113549.1.9.2=1.2.643.3.61.1.1.6.502710.3.4.2.1,
CN=Великов Андрей Владимирович
Основание: я подтверждаю этот документ своей
удостоверяющей подписью
Местоположение: г. Новоуральск, Свердловская область
Дата: 2021-07-08 09:23:37



УТВЕРЖДЕНО

приказом директора

от «22» октября 2018 г. № 79

Положение
о порядке работы с обращениями граждан в
Муниципальное автономное общеобразовательное
учреждение «Гимназия № 41»

г. Новоуральск,
2018 г.

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящее Положение о порядке работы с обращениями граждан в Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение «Гимназия № 41» разработано в соответствии с:

- 1) Конституцией Российской Федерации;
- 2) Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»;
- 3) Федеральным законом от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- 4) Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- 5) Уставом МАОУ «Гимназия № 41».

2. Предметом регулирования настоящего Положения является порядок организации работы с обращениями граждан в Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение «Гимназия № 41» (далее по тексту - Гимназия), а именно порядок учета, регистрации и рассмотрения письменных (электронных) и устных обращений граждан, организация личного приема граждан, права граждан и обязанности должностных лиц при рассмотрении обращений, осуществление контроля за исполнением обращений и ответственность за нарушения законодательства о работе с обращениями граждан.

3. Организация работы с обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления, предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ, права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

4. Установленный настоящим Положением порядок работы с обращениями граждан распространяется на все обращения граждан, в пределах компетенции Гимназии, поступившие от заявителей (устные и письменные обращения, по почте, по телефону, по электронной почте, факсимильной связи).

5. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в Гимназию или конкретным должностным лицам (директору, заместителям директора).

6. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

7. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений, жалоб.

1) Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности МАОУ «Гимназия № 41».

2) Заявление – обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

3) Жалоба – обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями (бездействиями) или решениями администрации, педагогических или иных работников Гимназии.

8. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.

9. Обращение, поступившее в Гимназию или должностному лицу в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

10. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Глава 2. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ПИСЬМЕННЫМИ (ЭЛЕКТРОННЫМИ) ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

11. Письменное (электронное) обращение гражданина должно содержать наименование образовательной организации, фамилию, имя, отчество должностного лица либо его должность, фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес (электронный адрес), по которому нужно направить ответ, уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, дату и личную подпись заявителя.

В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового или электронного) по которому следует направить ответ.

В случае необходимости (чтобы подтвердить свои доводы) заявитель может приложить к письменному (электронному) обращению документы и материалы либо их копии.

12. Письменное (электронное) обращение в течение трех дней с момента поступления подлежит обязательной регистрации в Журнале обращений граждан (приложение № 1) и оформляется карточкой письменного (электронного) обращения гражданина (приложение № 2), где фиксируется информация о ходе рассмотрения обращения.

Возможно ведение Журнала обращений граждан в электронном виде.

13. Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений граждан осуществляется директором Гимназии, и может передаваться для непосредственного исполнения заместителями директора, специалистам Гимназии.

14. Письменное (электронное) обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Гимназии 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.

15. Письменное (электронное) обращение, поступившее в гимназию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

16. В исключительных случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, директор Гимназии вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив заявителя.

17. Обращения, не требующие специального изучения и/или проверки, рассматриваются в срок не более 15 дней.

18. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

19. Сроки и ход исполнения обращений граждан фиксируются в Журнале обращений.

20. По результатам рассмотрения письменного (электронного) обращения заявителю направляется ответ или отказа по существу обращения в письменной

(электронной) форме за подписью директора Гимназии и делается соответствующая отметка в Журнале обращений граждан.

21. Ответ на обращение граждан не дается в следующих ситуациях:

1) на анонимные обращения (если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ);

2) если текст обращения прочесть невозможно из-за его физического состояния, об этом гражданину сообщается в течение семи дней с момента регистрации;

3) если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, при этом гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

4) если в 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) если в письменном (электронном) обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее был дан ответ по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, гражданину сообщается о беспосредственности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу.

Глава 3. ПОРЯДОК РАБОТЫ С УСТНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ.

22. В целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции Гимназии, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей осуществляется личный прием граждан.

23. Устные обращения могут поступать во время телефонных переговоров и рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности заявителей известны и установлены.

24. Личный прием граждан осуществляется директором Гимназии и его заместителями. При необходимости для решения вопроса на приеме могут присутствовать специалисты, педагоги или другие работники Гимназии.

25. Информация о графике и месте приема, закрепляется приказом директора и доводится до сведения граждан через информационный стенд и официальный сайт Гимназии.

26. При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность.

27. Информация об устных обращениях граждан фиксируется в Журнале обращений граждан, а содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение № 3).

28. На устные обращения граждан, как правило, дается устный ответ. 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 приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

Глава 4. ПРАВА ГРАЖДАН И ОБЯЗАННОСТИ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

31. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в гимназии имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

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;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;

4) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

32. Должностные лица Гимназии обеспечивают:

1) объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

2) принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

33. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам и работникам Гимназии при рассмотрении обращений граждан, не подлежат разглашению и не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

34. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в гимназии являются:

1) достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

2) четкость в изложении информации;

3) полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения.

Глава 5. КОНТРОЛЬ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

35. Принятие решения о рассмотрении или отклонении обращения, определение исполнителя по обращению, контроль за соблюдением последовательности действий, полнотой и качеством работы по рассмотрению обращений граждан, осуществляет директор Гимназии.

36. Директор Гимназии несет ответственность за правильность определения исполнителя по рассмотрению обращения, наличие оснований для принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращении переписки, соблюдение сроков рассмотрения обращения, содержание подписываемого ответа.

37. Исполнители несут ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировка и т.п.) не снимает с директора гимназии ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан.

38. Ведение делопроизводства по обращениям граждан, оформление Журнала обращений граждан, организация контроля над сроками исполнения обращений граждан, организация хранения карточек письменного (электронного) обращения гражданина и карточек личного приема возлагается на документоведа гимназии.

39. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков или порядка их рассмотрения; принятие заведомо необоснованного, незаконного решения; преследование граждан за критику; предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1
к Положению о порядке работы с
обращениями граждан в МАОУ «Гимназия № 41

Форма журнала обращений граждан

№№ п/п	Дата поступления обращения	Ф.И.О. гражданина, родителя (законного представителя)	Адрес места жительства гражданина, родителя (законного представителя)	Вид обращения (заявление, предложение, жалоба)	Краткое содержание обращения	Должность, Ф.И.О. исполнителя	Информация об исполнении (принятое решение)
1	2	3	4	5	6	7	8

Форма карточки письменного (электронного) обращения гражданина

**КАРТОЧКА
ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАНА**

Дата поступления _____ 20__ г. Регистр. № _____

Ф.И.О. заявителя _____

Адрес, телефон заявителя _____

Категория заявителя _____

Место работы _____

Содержание обращения _____

Вид обращения _____

Отметка о повторном обращении _____

Откуда поступило _____

Кем рассмотрено _____

Резолюция _____

Ответственный исполнитель _____

Срок исполнения _____

Результат рассмотрения обращения _____

Форма карточки личного приема

МАОУ «Гимназия № 41»

**КАРТОЧКА
личного приема гражданина**

Сведения о заявителе:

_____ (фамилия, имя, отчество гражданина)

_____ (почтовый адрес места жительства гражданина)

Прием осуществлял:

_____ (должность, фамилия, инициалы)

Краткое содержание устного обращения гражданина:

Результаты устного приема:

Дано устное разъяснение:

Ответ на обращение получен в полном объеме _____ (подпись заявителя) _____ (ФИО заявителя)

Принято письменное обращение для передачи на рассмотрение в:

_____ (должность лица, производившего личный прием)

_____ (подпись)

_____ (фамилия и инициалы)

дата приема: « _____ » _____ 20 _____

регистрационный № _____

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 603332450510203670830559428146817986133868575782

Владелец Великов Андрей Владимирович

Действителен с 10.08.2021 по 10.08.2022