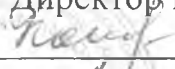



ПРИНЯТО
на заседании педагогического совета
Протокол № 3 от 11.01. 2017 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор гимназии № 79
 Л.Н. Копцева
Приказ № 3 от 11.01. 2017 г.



ПОЛОЖЕНИЕ о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном общеобразовательном учреждении гимназии № 79

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МБОУ гимназии № 79 (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом МБОУ гимназии № 79.

1.2. Положение определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля за их исполнением в Муниципальном бюджетном образовательном учреждении гимназии № 79 (далее - гимназия).

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1.3.1. **обращение гражданина** (далее - обращение) - направленные в гимназию или конкретному должностному лицу письменные предложения, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

1.3.2. **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности гимназии;

1.3.3. **заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав на получение образования, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе гимназии и должностных лиц, либо критика деятельности гимназии и должностных лиц гимназии;

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

1.4. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в гимназию и должностным лицам гимназии.

1.5. Регулирующее действие Положения распространяется на *

обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме директора гимназии, по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

1.6. Изменения и дополнения в Положение вносятся Педагогическим советом гимназии, рассматриваются на его заседании и утверждаются приказом директора гимназии с последующим размещением на официальном сайте гимназии.

2. Права гражданина при рассмотрении обращений

При рассмотрении обращения гимназией гражданин имеет право:

2.1. представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

2.2. 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;

2.3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

2.4. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Порядок учета, регистрации и передачи письменных обращений граждан и организаций на рассмотрение

3.1. Все поступающие в гимназию письменные обращения граждан и организаций независимо от способа их доставки, передачи или создания, подлежат учету работником, ответственным за ведение делопроизводства в гимназии.

3.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в гимназию.

3.3. Для регистрации обращений граждан и организаций используется Журнал учета обращений граждан и организаций в МБОУ гимназии № 79 (далее - Журнал). В Журнал вносятся следующие основные реквизиты обращений:

- дата поступления обращения;
- фамилия, имя, отчество заявителя;
- аннотация (краткое содержание заявления, жалобы);
- резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата);
- отметка об исполнении обращения и принятом решении;
- подпись заявителя об ознакомлении с принятым решением.

3.4. Зарегистрированные обращения граждан передаются директору.

гимназии. Поступившие директору гимназии зарегистрированные обращения граждан передаются на рассмотрение в день их поступления.

После рассмотрения обращений граждан директором гимназии они возвращаются работнику, ответственному за ведение делопроизводства, для внесения в Журнал учета обращений граждан и организаций МБОУ гимназии № 79 передачи на исполнение непосредственному исполнителю гимназии.

4. Сроки исполнения письменных обращений граждан и порядок их рассмотрения

4.1. Сроки исполнения обращений граждан исчисляются со дня их поступления и регистрации в гимназии, за исключением обращений, поступивших из вышестоящих органов государственной власти с указанным в сопроводительном письме сроком исполнения.

4.2. Установлены следующие сроки исполнения обращений граждан:

- обращения граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки - до 30 дней;
- обращения граждан, по которым необходимо получение дополнительных материалов, направление запросов, проведение проверок для разрешения вопроса по существу - до 30 дней с возможным продлением срока исполнения и обязательным промежуточным ответом автору обращения.

4.3. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возложена на непосредственного исполнителя гимназии.

4.4. При регистрации письменное обращение рассматривается с целью определения выполнения заявителем следующих требований:

Письменное обращение должно содержать в обязательном порядке наименование органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица (либо должность соответствующего лица), а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

При регистрации необходимо установить:

- тип обращения, который впоследствии должен быть указан при распределении обращений для ответа: предложение, заявление, жалоба;
- основную и сопутствующую тематику обращения, которая необходима при распределении обращений на исполнение и подготовки проекта резолюции.

4.5. Обращения граждан, поступившие по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением, в случае, если они содержат фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, почтовый адрес, суть предложения,

заявления или жалобы.

4.6. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, такое обращение списывается в дело работником, ответственным за ведение делопроизводства в гимназии.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит передаче на рассмотрение директору гимназии и направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.7. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение исполнителям гимназии или на рассмотрение в другие органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления в соответствии с их компетенцией. Ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.8. При рассмотрении по существу по каждому обращению гражданина, поступившему в соответствии с резолюцией руководства на исполнение, принимается одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению и подготовке ответа;
- о принятии обращения к рассмотрению и подготовке письма-запроса для получения дополнительной информации;
- о принятии обращения к рассмотрению и направлении копии обращения по принадлежности в органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления, к компетенции которых относится ряд вопросов, содержащихся в обращении;
- о направлении информации в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией;
- о направлении по принадлежности в органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления, если затронутые вопросы не относятся к компетенции гимназии.

Указанные решения должны быть приняты не позднее семи дней с момента регистрации обращения в гимназии, при этом решения о направлении информации в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы либо переадресации обращения принимаются незамедлительно после поступления.

4.9. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то директор гимназии вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное

обращение и ранее поступавшие обращения гражданина направлялись в гимназию. О данном решении гимназия уведомляет гражданина, направившего обращение.

4.10. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель гимназии готовит и направляет необходимые письма-запросы. Для соблюдения установленных сроков исполнения в письмах - запросах указывается срок представления ответа в гимназию.

4.11. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию гимназии, 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.

Если в обращении наряду с вопросами, относящимися к компетенции гимназии, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других органах государственной власти, иных государственных органах или органах местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, то в течение семи дней со дня регистрации обращения в гимназии, исполнитель направляет копии обращений по принадлежности с извещением авторов обращений. Рассмотрение таких обращений в части вопросов, относящихся к компетенции гимназии, осуществляется в порядке, установленном настоящим Положением.

4.12. Если в обращениях граждан, наряду с вопросами, относящимися к компетенции гимназии, содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, копии таких обращений подлежат направлению в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

4.13. Если в письменном обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц гимназии, а также членам их семей, то такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и гражданину, направившему обращение, исполнителем сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

4.14. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия. Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.15. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации, с разъяснением всех затронутых в них вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано - содержать четкое

разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

4.16. При невозможности рассмотреть обращение в установленный срок ответственный исполнитель должен обратиться к директору гимназии с письменной мотивированной просьбой о его продлении, но не более, чем на 30 дней.

5. Личный прием граждан

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

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

5.3. Содержание устного обращения заносится в журнал 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 журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

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

6. Контроль за рассмотрением обращений граждан

6.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан устанавливается в целях обеспечения рассмотрения их в сроки, предусмотренные в разделе 4 настоящего Положения, и надлежащего разрешения содержащихся в них вопросов.

Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан возлагается на работника, ответственного за ведение делопроизводства в гимназии.

Контроль за работу с обращениями граждан, качество и результативность исполнения поручений по рассмотрению обращений возлагается на заместителей директора гимназии.

6.2. В целом система контроля должна быть поставлена так, чтобы

обеспечить своевременное и качественное рассмотрение поступивших обращений граждан. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие рассмотрения.

6.3. Контроль за рассмотрением поступившего обращения гражданина начинается с момента его регистрации в гимназии и заканчивается при регистрации и отправлении окончательного ответа его автору.

6.4. Работник, ответственный за ведение делопроизводства в гимназии, следит за сроком исполнения обращений граждан. По фактам неисполнения сроков указанных поручений он незамедлительно информирует директора гимназии.

6.5. Обращения граждан снимаются с контроля после рассмотрения их по существу, когда по ним приняты все необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству Российской Федерации.

Обращения граждан, на которые даны промежуточные ответы, не снимаются с контроля до направления по результатам их рассмотрения окончательного ответа заявителю.

6.6. Датой снятия обращения с контроля является дата регистрации и отправки окончательного ответа заявителю.

7. Оформление, отправка ответов и формирование дел по обращениям граждан

7.1. Ответы на обращения граждан дают директор гимназии, его заместители в пределах своей компетенции.

7.2. Ответ может быть дан в письменной или устной форме. В случае устного ответа информация о таком ответе представляется исполнителем в письменной форме работнику, ответственному за ведение делопроизводства, для внесения соответствующей записи в Журнал.

7.3. Ответы на письменные обращения, поступившие в гимназию, в том числе по информационным системам общего пользования, направляются по почтовому адресу, указанному заявителем в обращении. Отправка ответов на обращения граждан по электронной почте или по факсу допускается при последующей их отправке по почтовому адресу, указанному заявителем в обращении.

7.4. Обращения граждан должны быть возвращены исполнителями после их рассмотрения работнику, ответственному за ведение делопроизводства, со всеми относящимися к ним материалами для централизованного формирования дел в гимназии.

7.5. Ответственность за сохранность и комплектность документов по обращениям граждан возлагается на работника, ответственного за ведение делопроизводства в гимназии.

Согласовано:

Председатель

Совета гимназии

 И.Б. Кирева

Председатель профкома

 Т.П. Кочеткова