

КОПИЯ ВЕРНА

Рассмотрено на заседании
АМС МБОУ «Гимназия №2»
(Протокол №_2_ от_04 .09. 2023 г)

«Утверждаю»
Директор МБОУ «Гимназия №2»
Т.Л.Середовских
Приказ от «_04_»_09_2023 года №_653_

Положение об организации работы с обращениями заявителей в МБОУ «Гимназия №2»

1. Общие положения

1.1 Настоящее положение о порядке рассмотрения обращения заявителей разработано в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Уставом МБОУ «Гимназия №2» (далее – гимназия).

1.2. Предметом регулирования настоящего порядка является организация обеспечения своевременного рассмотрения обращений заявителей с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направления ответов в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

1.3. Положение распространяется на все обращения граждан, поступившие в гимназию от получателей образовательных услуг в разных формах (устные и письменные обращения, по телефону, по электронной почте).

1.4. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений, жалоб:

- обращения заявителей - индивидуальные или коллективные предложения, в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение заявителя поступившие в порядке, установленном настоящим Положением.
- предложения - обращения заявителей, в которых содержатся конкретные меры, направленные на улучшение организации и деятельности гимназии, на совершенствование и решения вопросов развития образовательного учреждения.
- заявления - обращения заявителей, в которых содержатся просьбы о разъяснении порядка реализации принадлежащих им прав и свобод, закрепленных в Конституции Российской Федерации, федеральных законах, Уставе гимназии и другими правовыми актами, об оказании содействия в реализации этих прав и свобод
- жалобы - обращения заявителей, в которых содержатся требования о восстановлении их прав, свобод или законных интересов, нарушенных действиями (бездействием) и (или) решениями, должностных лиц либо органов управления гимназии, а также других заявителей, в том числе участников образовательного процесса.

1.5. Рассмотрению подлежат обращения, в которых заявитель в обязательном порядке указывает наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность

соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, ставит личную подпись и дату.

2. Информирование граждан о рассмотрении обращений

2.1. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений заявители обращаются

- лично в гимназию;
- по телефону;
- по электронной почте;
- по почте.

2.2. Сведения о месте нахождения гимназии, почтовом адресе, телефонных номерах и адресе электронной почты gimnazia2nv@mail.ru для направления обращений размещены на официальном сайте гимназии в сети Интернет.

3. Прием и регистрация писем заявителей

3.1. Все поступающие в гимназию обращения заявителей принимаются и оформляются в день их поступления секретарем гимназии в соответствии с должностными обязанностями.

3.2. Поступающие обращения с копиями документов (например, копий аттестатов, дипломов, трудовых книжек и др.) прикрепляются к тексту обращения. Полученные подлинники документов, ценные бумаги возвращаются заявителям по акту.

3.3. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в отдельные дела.

3.4. Поступившие письма заявителей регистрируются секретарем гимназии в журнале учета обращений заявителей (приложение 1).

- Регистрационный штамп проставляется на лицевой стороне первого листа с указанием регистрационного номера и даты регистрации.
- Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо проставляется свой регистрационный номер.
- Если письмо переслано, то в журнале (в графе «примечание») указывается, откуда оно поступило.
- Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя. В журнале учета и регистрационно-контрольных карточках присваивается очередной регистрационный номер.

3.5. После регистрации обращения направляются директору гимназии для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и сроков исполнения.

4. Срок рассмотрения обращения

4.1. Обращения, поступившие в гимназию, за исключением тех, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, подлежат обязательному рассмотрению в соответствии с компетенцией гимназии.

4.2. 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 заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

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

4.4. При индивидуальном устном информировании заявителей (по телефону или лично) сотрудник гимназии, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении заявителя. Если сотрудник, к которому обратился заявитель, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает заявителю обратиться в письменной форме либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

5. Права граждан и обязанности должностных лиц гимназии при рассмотрении обращений

5.1. Заявитель на стадии рассмотрения его обращения в гимназии имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 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;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

5.2. Должностные лица гимназии обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений заявителей, в случае необходимости - с участием заявителей, направивших обращения;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей.

5.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам гимназии при рассмотрении обращений заявителей, не могут быть использованы во вред этим заявителям, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства заявителей.

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

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения.

6. Порядок рассмотрения отдельных видов обращений

6.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Такие обращения признаются анонимными.

6.2. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его

подготавливающим, совершающим или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

6.3. Гимназия 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 заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

6.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.5. В случае, если в письменном обращении заявителя 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, директор гимназии либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

6.6. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в гимназию.

6.7. Гимназия вправе оставить обращения заявителей без рассмотрения в следующих случаях:

- в случае подачи анонимного обращения;
- в случае подачи обращения, существо которого противоречит федеральному законодательству либо обращения, содержащего выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц;
- в случае, если у гимназии имеется информация о том, что обращение подано лицом, которой признано недееспособным на основании решения суда, вступившего в законную силу.

В этих случаях заявителей извещается об оставлении его обращения без рассмотрения в письменной форме, в трехдневный срок со дня регистрации обращения.

7. Работа с устными обращениями

7.1. На устные обращения заявителей дается устный ответ в том случае, если изложенные заявителем факты и обстоятельства очевидны и не требуют проверки и изучения.

7.2. Прием устных обращений по контактными телефонам ведется секретарем, администрацией и другими должностными лицами гимназии.

6.3. Устные обращения:

- требующие оперативного вмешательства или оказания помощи в сложившейся ситуации, доводятся до директора гимназии или уполномоченного лица для принятия решения и осуществления контроля за ее разрешением;
- содержащие критические замечания в адрес гимназии, сотрудников гимназии или по улучшению их деятельности доводятся до директора гимназии или уполномоченного лица.

8. Сроки рассмотрения письменного обращения

8.1. Срок рассмотрения письменного обращения заявителей не составляет не более тридцати календарных дней с момента поступления обращения.

8.2. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений заявителей не могут быть продлены директором гимназии не более чем на тридцать календарных дней, с уведомлением о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение;

8.3. Рассмотрение заявлений и жалоб, касающихся вопросов защиты прав ребенка, а также предложения по предотвращению возможных аварий, катастроф и иных чрезвычайных ситуаций начинается безотлагательно и должно быть завершено не позднее, чем в пятнадцатидневный срок.

9. Личный прием заявителей

9.1. Личный прием заявителей осуществляется директором гимназии и (или) его заместителем в соответствии с графиком работы, утвержденным директором гимназии. График работы размещается на официальном сайте гимназии и на информационном стенде.

9.2. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

9.3. Во время личного приема заявитель делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его или обучающихся нарушенных прав, свобод и законных интересов. Содержание обращения заносится в журнал регистрации личного приема заявителей (приложения 2 и 3). В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Ответ на обращение, поступившее в гимназию в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

9.4. 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.

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

10. Результаты рассмотрения обращений заявителей

10.1. Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

10.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения заявителем результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

11. Контроль и ответственность за нарушение Положения о порядке рассмотрения обращения заявителей

11.1. Контроль за полнотой и качеством работы по рассмотрению обращений заявителей включает в себя выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, контроль за соблюдением последовательности действий и принятием решений осуществляется директором.

11.2. Директор гимназии несет дисциплинарную 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.

11.3. Исполнители несут дисциплинарную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

12. Формирование и хранение дел по письмам и устным обращениям граждан

12.1. Все поступившие письма и устные обращения заявителей после их разрешения должны быть возвращены секретарю со всеми относящимися к ним материалами для централизованного учета и формирования дел.

12.2. В процессе формирования дел проверяется также правильность оформления документов (подписи, даты, индексы, адресаты). Недооформленные или неправильно оформленные документы возвращаются исполнителям на доработку.

12.3. Письма и материалы по устному рассмотрению обращений заявителей хранятся пять лет, после чего уничтожаются.

12.4. По истечении установленного срока хранения документов по предложениям, заявлениям и жалобам заявителей составляется акт об их уничтожении, который подписывается членами экспертной комиссии и утверждается директором гимназии.

Форма Журнала учета обращений заявителей:

1. Титульный лист

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «ГИМНАЗИЯ №2»
ЖУРНАЛ УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ ЗАЯВИТЕЛЕЙ
г.Нижневартовск

2. Лист 1

№ п/п	Дата	ФИО заявителя	Содержание

3. Лист 2

Срок исполнения	Исполнитель	Результаты обращения

Форма Журнала регистрации личного приема заявителей:

1. Титульный лист

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «ГИМНАЗИЯ №2»
ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ЗАЯВИТЕЛЕЙ
г.Нижневартовск

2. Лист 1

№ п/п	Дата	Время приема	ФИО заявителя

3. Лист 2

Содержание	Телефон заявителя	Результаты обращения

Форма Карточки личного приема заявителя:

Карточка личного приема заявителя

Карточка личного приема № _____ от _____ 20__ г.	
в очной форме <input type="checkbox"/> / по видео-конференц-связи <input type="checkbox"/>	
Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) должностного лица, осуществляющего личный прием: _____	

Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя: _____	

Адрес заявителя: _____	

Телефон(ы) заявителя: _____	
Льготная категория: _____	

Примечание: _____	

Содержание обращения: _____	

В ходе личного приема получен устный ответ, направление письменного ответа не требуется.	
_____	_____
(подпись заявителя)	(дата)

ПОРУЧЕНИЯ:

Резолюция: _____

Письменный ответ заявителю направить:

по почтовому адресу: _____

по адресу электронной почты: _____

(подпись должностного лица,
проводившего прием)

(дата)

