

<p>РАССМОТРЕНО на заседании педагогического совета МБОУ г. Шахты «Гимназия имени А.С. Пушкина» Протокол №1 от 31.08.2023г.</p>	<p>УТВЕРЖДАЮ Директор _____ Л.И. Демина «01» 09 2023г. Вступило в действие с «01» 09 2023г. Приказ №139/1 от «01» 09 2023г.</p>
---	--

Положение
« О порядке рассмотрения обращений граждан
В МБОУ г. Шахты «Гимназия имени А.С. Пушкина»

1. Общие положения

Предметом регулирования настоящего Положения (далее- Положение) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направления ответов в установленный законодательством РФ срок.

В соответствии с настоящим Положением в гимназии обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами РФ или законодательством

Положение распространяется на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращение).

2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан

Рассмотрение обращений граждан в гимназии регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации
- Закон РФ от 02.05.2006г. №59-ФЗ (редакция от 24.11.2014) «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»;
- закон РФ от 27.04.1993г. №4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
- Федеральный закон п.3ч.6,ч.7ст.28 «Компетенция, права, обязанности и ответственность образовательной организации» от 29.12.2012г. №273-ФЗ «Об образовании в РФ»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных»
- Федеральный закон от 09 февраля 2009г. №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»
- Федеральный закон от 27.07.2006г. №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»
- Гражданский процессуальный кодекс РФ от 14.11.2002г. №138-ФЗ.

3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

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

Почтовый адрес гимназии : Ростовская область, г. Шахты, п-т Победа Революции д. 105
Телефон для справок по обращениям граждан 8 (8636) 22-61-69
Адрес электронной почты для приёма обращений граждан
shagym@shakhty-edu.ru

Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: 346500 Ростовская область, г.

График работы: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница-с 9.00 до 16.00;

На официальном сайте гимназии, в средствах массовой информации, на информационных стендах гимназии должна быть размещена следующая информация:

- местонахождение гимназии;
- номер телефона для справок, адрес электронной почты, адрес официального сайта гимназии;
- порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц гимназии в рамках рассмотрения и по результатам рассмотрения обращения;
- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

Стенд, содержащий информацию об организации рассмотрения обращений граждан, размещается при входе в гимназию.

Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- Лично в гимназию;
- По телефону;
- В письменном виде почтой в гимназию;
- Через сайт организации
- Электронной почтой в гимназию.

4. Срок рассмотрения обращения

Срок регистрации письменных обращений в гимназии с момента поступления—не более одного дня.

Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции гимназии, в срок до пяти дней со дня их регистрации в гимназии подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в течение пяти дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.

Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня регистрации письменного обращения. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах.

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

5. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращения граждан

Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

- в письменном виде по почте или факсу в гимназию;
- электронной почтой в гимназию;
- через сайт организации
- лично в гимназию;
- по телефону.

В обращении заявитель указывает либо наименование гимназии, в которое направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои 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, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Обращение, поступившее в гимназию, подлежит обязательному приему.

6. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения

6.1. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте, через сайт, не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 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;
- 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;
- в нем содержится нецензурная лексика, оскорбительные выражения;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

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

Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в гимназии, при желании, 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.

Должностные лица гимназии обеспечивают:

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

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

Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в общеобразовательном учреждении являются:

- Достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- Четкость в изложении информации;
- Полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения.

8. Иные требования, в том числе учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме

Обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на официальном сайте гимназии.

Обращения, направленные в электронном виде через официальный сайт, регистрируются и рассматриваются в соответствии с настоящим Положением в течение трех дней.

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).

Перед отправкой электронного обращения необходимо проверить правильность заполнения анкеты. В случае внесения в анкету некорректных или недостоверных данных (в полях, являющихся обязательными для заполнения) ответ на обращение не дается.

Информация о персональных данных автора в обращении, направленных в электронном виде,

хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

Уведомление о ходе рассмотрения обращения направляется по указанному адресу электронной почты (e-mail).

Получить дальнейшую информацию, касающуюся обработки обращения, можно по телефону 8(8636)22-61-69, указав свою фамилию, имя, отчество и адрес места жительства.

Поля, отмеченные *, обязательны для заполнения

Тема

Фамилия(*)

И (")

Отчество(*)

Email (*)

Телефон

Обращение(*)

9. Личный прием граждан в общеобразовательном учреждении

Организация личного приёма граждан

Личный прием граждан осуществляется директором гимназии и его заместителем (далее — руководство) в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным директором гимназии.

График приема граждан руководством гимназии размещается на официальном сайте гимназии и на информационном стенде гимназии.

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

Во время личного приема гражданин 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. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

Устные обращения гражданина регистрируются.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Положением.

Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию общеобразовательного учреждения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся уполномоченными на то лицами непосредственно в базу данных по работе с обращениями граждан и в журнал, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

В обязательном порядке журнал личных обращений граждан должен включать следующие разделы:

- Дата обращения;
- № обращения;
- Ф.И.О. заявителя;
- Адрес фактического проживания;
- Номер телефона заявителя;
- Краткое содержание обращения;
- Меры, принятые по заявлению
- Дата, отправленного ответа заявителю;
- Подпись директора, дата;

В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонившего предупреждают о том, что в целях соблюдения требований Федерального закон от 27 июля 2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных» содержание беседы с ним будет отражено в журнале в соответствии с настоящим Положением и ему дадут устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию гимназии.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения и при получении результата рассмотрения обращения.

Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в гимназию не должен превышать 20 минут.

Требования к месту ожидания и приема заявителей

Организация приема граждан осуществляется в специально отведенном месте, учитывающим необходимость обеспечения комфортными условиями заявителей и должностных лиц, в том числе обеспечения возможности реализации прав инвалидов.

Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится личный прием, не должен создавать затруднений для лиц с ограниченными физическими возможностями.

Место получения информации о рассмотрении обращений оборудуется информационными стендами.

Информация о приеме граждан размещается на информационных стендах общеобразовательного учреждения, а также на официальном сайте гимназии.

10. Работа с письменными обращениями граждан в общеобразовательном учреждении

Приём письменных обращений граждан:

Поступающие в гимназию письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

При приеме письменных обращений:

- Проверяется правильность адреса корреспонденции;
- сортируются телеграммы;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

По выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:

- к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;
- на письма, при вскрытии которых не обнаружилось обращение;
- в конвертах, которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документами передается вместе с ними на рассмотрение.

Регистрация письменных обращений граждан:

Регистрация обращений граждан, поступивших в гимназию, производится уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан, в соответствующей базе данных в течение трех дней с даты их поступления.

На каждом письменном обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.

Уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, при регистрации проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяет поступившие обращения на повторность.

Повторными считаются обращения, поступившие в гимназию от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

если заявитель неудовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению.

Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

10.2.5. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения директору гимназии.

Рассмотрение письменных обращений граждан

По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений:

- Принятие к рассмотрению;
- Передача на рассмотрение заместителям руководителя гимназии;
- Направление в другие организации учреждения;
- Приобщение к ранее поступившему обращению;
- Сообщение гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- Сообщение гражданину о прекращении переписки;
- Списание «В дело».

Подготовка ответов на письменные обращения граждан:

Проект ответа гражданину, подготовленный лицом, ответственным за исполнение поручения (указанного в поручении руководителя), согласовывается с заместителем директора гимназии.

Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в революции исполнители.

Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

Передача обращений граждан от одного сотрудника другому осуществляется только через уполномоченное лицо гимназии, ответственное за регистрацию обращений граждан.

В случае разногласий между сотрудниками о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается директором гимназии или его заместителями в соответствии с курируемыми направлениями деятельности.

Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованными охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

Ответы на обращения граждан подписывает директор гимназии.

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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

10.4.16 .Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующей базе данных гимназии.

Оформленные надлежащим образом ответы передаются уполномоченному лицу общеобразовательного учреждения, ответственному за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением.

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.

11. Результаты рассмотрения обращений граждан

Конечными результатами предоставления 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.

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

12. Анализ обращений, поступивших в гимназию

12.1. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченное должностное лицо гимназии осуществляют учет и анализ обращений граждан, поступивших в гимназию.

Заместитель директора гимназии обеспечивает учет и анализ вопросов по курируемым направлениям, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- Количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- Количество и характер решений, принятых по обращениям граждан в пределах их полномочий;
- Количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

Заместители директора гимназии организуют учет и анализ вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков.

Ответственное лицо за организацию работы с обращениями граждан в общеобразовательном учреждении обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и подготавливает статистический отчет и соответствующую аналитическую записку.

13. Организация контроля за исполнением Положения

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- Постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- Сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку и обобщении данных по содержанию и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

Организация контроля за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан в общеобразовательном учреждении.

Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующей орган.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

13.5. Уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, оперативно представляет информацию об обращениях, срока рассмотрения которых истекает в ближайшие семь дней ответственному лицу за организацию работы с обращениями граждан в гимназию, директору гимназии.

13.6. Ответственное лицо за организацию работы с обращениями граждан в гимназию представляет информацию об обращениях, сроки исполнения которых истекли (не позднее следующего дня после указанного срока) непосредственно директору гимназии.

Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на заместителей директора гимназии по направлениям.

Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:

-истечение срока исполнения обращения;

поступление в гимназию обращений и заявлений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

Нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц гимназии ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Граждане, их объединения и организации, обратившиеся в установленном законодательством порядке в гимназию имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью гимназии по работе с обращениями граждан.