

ПРИНЯТО

УТВЕРЖДАЮ

Педагогическим советом
Гимназии



Директор Гимназии
Е.В. Юдина

протокол № 5 от 12.12.2023 г.

приказ № 203-ОД от 12.12.2023

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке работы с обращениями граждан
В муниципальном общеобразовательном автономном учреждении
«Гимназия имени Александра Грина» г.Кирова

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке работы с обращениями граждан в муниципальном общеобразовательном автономном учреждении «Гимназия имени Александра Грина» г.Кирова (далее – Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации №59-ФЗ от 02 мая 2006 года., Уставом Гимназии.

1.2. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан в Гимназии.

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

1.4. Обращения граждан – индивидуальные или коллективные предложения, заявления, жалобы, изложенные в письменной или устной форме.

Предложения – обращения граждан, в которых содержатся конкретные меры, направленные на улучшение организации и деятельности Гимназии, на совершенствование и решение вопросов социально-экономического развития Гимназии.

Заявления – обращения граждан, в которых содержатся просьбы о разъяснении порядка реализации принадлежащих им прав и свобод, закрепленных в Конституции Российской Федерации, федеральных законах, Уставом Гимназии и другими правовыми актами, об оказании содействия в реализации этих прав и свобод.

Жалобы – обращения граждан, в которых содержатся требования о восстановлении их прав. Свобод и законных интересов, нарушенных действиями (бездействием) и (или) решениями должностных лиц либо органов управления образовательного учреждения, а также других граждан, в т.ч. участников процесса.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть отправлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

2. Устные обращения граждан

2.1. Устные обращения граждан поступают в Гимназию во время личного приема граждан директором. Личный прием граждан директор проводит в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы. Информация о времени и месте проведения личного приема граждан директором Гимназии размещается в доступном для обозрения месте. Гражданин при личном приеме обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

2.2. Если факты и обстоятельства, изложенные при личном приеме в устном виде, очевидны и не требуют дополнительной проверки, личность гражданина известна, на обращение дается устный ответ.

2.3. В некоторых случаях, когда для ответа требуется время для наведения справок и т.д., гражданину отвечают письменно.

3. Письменные обращения граждан

3.2. Письменные обращения граждан должны содержать следующие сведения:

- наименование и адрес образовательного учреждения, или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому направлено обращение, или наименование его должности;
- изложение существа предложения, заявления или жалобы;
- фамилию, имя, отчество гражданина, который направляет обращение, его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- личную подпись гражданина и дату составления обращения.

3.3. Письменные обращения граждан, не содержащие фамилию, имя, отчество гражданина, который направляет обращение, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

4 Регистрация обращений граждан.

4.1. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в день их поступления.

4.2. Обращения граждан регистрируются в журнале регистрации обращений граждан, в которых указываются сведения, предусмотренные настоящим Порядком, а также дата поступления обращения гражданина, и номер обращения гражданина.

4.3. Поступающие с обращением копии документов (например, копии аттестатов, дипломов, трудовых книжек и др.) прикрепляются к тексту обращения.

4.4. Журнал регистрации обращений граждан (приложение 1) ведётся на бумажном носителе, хранится у секретаря.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение 2).

4.5. После регистрации обращения направляются директору школы для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и срока исполнения.

5 Сроки и порядок рассмотрения обращений граждан

5.1. Заявления и жалобы граждан рассматриваются в срок до одного месяца со дня поступления, а не требующие дополнительного изучения и проверки - безотлагательно, но не позднее пятнадцати дней со дня поступления в образовательное учреждение. Предложения граждан рассматриваются в срок до одного месяца со дня поступления.

Письменные обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

5.2. Обращения граждан передаются на исполнение конкретному исполнителю под «роспись» в учетной документации. Не допускается назначение исполнителями лиц, действия которых обжалуются.

5.3. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- внимательно анализировать изложенные проблемы, в случае необходимости сделать запрос требуемых документов или произвести выезд на место для проверки фактов, а также предпринимать другие меры для объективного разрешения вопроса;
- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений.

5.4. В целях объективного и полного рассмотрения обращений граждан, могут проводиться проверки фактов и обстоятельств, содержащихся в обращениях граждан, либо осуществляться сбор сведений, необходимых для рассмотрения обращений граждан.

5.4. В случаях, если для рассмотрения заявления или жалобы гражданина требуется проведение проверки, либо осуществление сбора сведений, необходимых для рассмотрения заявления или жалобы гражданина, сроки рассмотрения заявления или жалобы гражданина могут быть в порядке исключения продлены директором школы, но не более чем на один месяц с сообщением об этом в письменной форме гражданину, подавшему заявление или жалобу, в трехдневный срок.

6 Оставление обращений граждан без рассмотрения.

6.1. Гимназия вправе оставить обращения граждан без рассмотрения в следующих случаях:

- в случае подачи анонимного обращения;
- в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению;
- в случае подачи обращения содержащего выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц;
- в случае если у Гимназии имеется информация о том, что обращение подано лицом, которое признано недееспособным на основании решения суда, вступившего в законную силу.

6.2. Гражданин извещается (за исключением случая подачи анонимного обращения) об оставлении его обращения без рассмотрения в письменной форме в трехдневный срок со дня регистрации обращения.

7 Подготовка ответов на обращения

7.1. Подготовка проекта ответа на обращение осуществляется исполнителем, назначенным директором школы. Проект ответа должен готовиться очень тщательно и опираться на законодательство РФ, всестороннее изучение всех обстоятельств и причин, побудивших гражданина направить обращение.

7.2. При составлении проекта ответа о результатах рассмотрения письма должны соблюдаться следующие требования:

- кратко изложить какая работа была проведена для проверки фактов, изложенных в обращении;
- если в письме заявителя содержится несколько вопросов, то ответ надо дать отдельно по каждому рассмотренному вопросу;

- сообщить, подтвердились ли факты, изложенные в письме, какие меры приняты по результатам проверки.

7.3. Ответы на обращения граждан оформляются за подписью директора на официальных бланках Гимназии, содержащих следующие реквизиты: «адресат» текст, фамилия исполнителя, с указанием его рабочего телефона. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется секретарем после того, как письмо подписано.

7.4. Копия ответа на обращение граждан помещается в номенклатурное дело.

8 Контроль за работой с письменными обращениями граждан

8.1. Порядок постановки писем на контроль определяет директор Гимназии. Письма граждан, переправленные в другие организации или учреждения и требующие сообщения результатов их рассмотрения, ставятся на контроль.

8.2. Письма граждан, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль».

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

8.3. Организация контроля: ход и строки исполнения обращений граждан фиксируются секретарём в журнале учёта.

8.4. Изменение срока исполнения производится заблаговременно лицом, установившим этот срок, при наличии объективных причин, изложенных в соответственной записке.

Изменение срока указывается на документе, а также вносятся в журнал учёта.

8.5. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением писем граждан осуществляет директор Гимназии.

Контроль завершается только после вынесения решения и принятия, исчерпывающих мер по разрешению обращений. Решение о снятии с контроля обращений принимает директор Гимназии.

Письма граждан считаются разрешёнными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны ответы заявителям.

ЖУРНАЛ
учета обращений граждан
 (рекомендуемое)

Рег.№	Дата поступления	ФИО гражданина, его адрес, дата обращения	Краткое содержание обращения	Ответственный за рассмотрение обращения	Результаты рассмотрения обращения (с указанием даты / рег.№ ответа)

Карточка личного приема граждан

Фамилия _____
Имя, отчество (последнее – при наличии) _____
Почтовый адрес для направления ответа (при необходимости) _____
Дата приема _____
Должностное лицо, осуществляющее прием _____
_____ (ФИО, должность)
Содержание устного обращения _____

Информация о результатах приема _____

Разъяснено устно (ответ требуется / не требуется) _____
_____ (подпись гражданина)

С настоящим Положением ознакомлен:

№ п/п	ФИО	Должность	Подпись	Дата
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				