



**Положение  
о порядке рассмотрения обращения граждан в  
МОУ «Гимназия № 9 имени Героя Российской Федерации  
Цокова Олега Юрьевича  
города Буденновска Буденновского района»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным Законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Уставом гимназии.

1.2. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их прием в МОУ Гимназии № 9 г.Буденновска, правила регистрации учета, контроля их исполнения, порядок отчетности о работе с письмами граждан

1.3. Обращения граждан поступают в гимназию в виде предложений, заявлений, жалоб:

- Предложение – обращение граждан, направленное на улучшение деятельности гимназии.
- Заявление – обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.
- Жалоба – обращение с требованиями о восстановлении прав и законных интересов участников образовательного процесса, нарушенных действиями, решениями администрации, педагогических и иных работников гимназии, а также решениями органов самоуправления гимназии.

**2. РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН.**

2.1. Все поступающие в гимназию обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, регистрируются в журнале учета входящей корреспонденции по мере их поступления, но не позднее трех дней.

2.2. На поступивший документ проставляется в правом нижнем углу первой страницы регистрационный штамп.

2.3. В журнале регистрации указывается:

- фамилия и инициалы заявителя в именительном падеже,
- дата поступления обращения, которая дублируется со штампа,
- краткое содержание письма,
- фамилия специалиста, которому отписано данное обращение для рассмотрения.

2.4. При получении обращения проверяется правильность содержания корреспонденции, наличие документов во вскрываемых конвертах (разорванные документы подклеиваются), конверты подкальваются и сохраняются в делах.



2.5. Поступившие документы (копии аттестатов, дипломов, трудовых книжек, пенсионных удостоверений и др.) прикрепляются к тесту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения или текста делается соответствующая отметка в журнале регистрации).

2.6. С полученных подлинников документов (об образовании, трудовых книжек) снимается копия, подлинник возвращается гражданам.

2.7. Если письмо переслано, то в журнале указывается, откуда оно поступило, проставляются:

- исходящие номер и дата,
- регистрационный номер,
- территория,
- краткое содержание письма,
- отметка о форме и сроке исполнения.

При повторном обращении граждан документу присваивается очередной регистрационный номер. Повторным считается обращение, поступившее 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. Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя.

2.8. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам. Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то каждое письмо регистрируется самостоятельно.

2.9. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном федеральным законом «О порядке рассмотрения обращения граждан РФ» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.10. После регистрации корреспонденция передаётся директору гимназии.

### **3. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН.**

3.1. Директор гимназии знакомится с содержанием писем, пишет на них резолюцию, либо указывает структурное подразделение (заместителя, руководителя структурного подразделения) гимназии в случае их передачи. Особое внимание уделяется обращениям, а также письмам о неудовлетворительном рассмотрении предыдущих заявлений.

3.2. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

3.3. Руководитель структурного подразделения при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб обязан:



- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, организовать проверки на местах, принять другие меры для объективного разрешения вопроса.

- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль за своевременным и правильным их исполнением.

- сообщить заявителям, как правило, в письменной форме, о решении, принятого по их обращению, с необходимым обоснованием, в случае необходимости разъяснить порядок обжалования.

3.4. Обращение без подписи и указания фамилии, не содержащее данных о месте жительства, работы или учебы признаётся анонимным. Анонимные письма, как правило, не рассматриваются. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом или совершенном противоправном действии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствии с его подведомственностью. Если подпись заявителя неразборчива в журнале регистрации дел пометка «ропись неразборчива». Решение об исполнении такого обращения принимается директором гимназии.

3.5. Письменные обращения рассматриваются в учреждении в течение 7 рабочих дней со дня регистрации письменного заявления.

3.6. Если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня его регистрации сообщается гражданину, направившему обращение.

3.7. В исключительном случае, когда для рассмотрения обращения необходимо дополнительное изучение, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены директором гимназии, но не более чем на 1 месяц, с сообщением об этом заявителю или другой организации переславшей в школу письмо гражданина.

3.8. Рассмотрение заявлений или жалоб с выездом на место проводится по желанию заявителей с их участием.

3.9. Ответы на обращения граждан дают руководители структурных подразделений за подписью директора гимназии.

3.10. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Кроме того, на поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности, на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснение порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 ст.6 Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращения граждан РФ» на официальном сайте отдела образования в информационно-коммуникационной сети «Интернет».



3.11. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте отдела образования в информационно-коммуникативной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации сообщения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-коммуникационной сети интернет, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.12. Ответ заявителю регистрируется в журнале регистрации исходящей корреспонденции.

3.13. Регистрационный штамп проставляется в нижнем углу первой страницы ответа.

3.14. В журнале регистрации указываются:

- фамилия, инициалы заявителя (в именительном падеже),
- адрес направления ответа,
- краткое содержание письма,
- фамилия исполнителя.

#### **4. КОНТРОЛИРУЮЩИЕ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН.**

4.1. Исполнение обращения граждан контролируется с целью:

- устранения недостатков в работе школы, оказания помощи заявителям в удовлетворении их законных интересов или восстановлении нарушенных прав,
- выяснения принимавшихся ранее мер по обращениям граждан или получение справок по вопросам, с которыми они обращались неоднократно;
- получение материалов для анализа обращений и информации, а также обеспечение рассмотрения их в сроки,
- правильного и полного рассмотрения содержащихся в них вопросов.

4.2. Исполнители ответов тщательно анализируют документы, полученные с мест, по результатам проверки жалоб и рассмотрения вопросов делают заключение о качестве и полноте ответов на все поставленные в них вопросы, в случае необходимости запрашивают дополнительную информацию и вносят предложения директору гимназии по совершенствованию управления, а так же направляют заявителям аналитические письма.

4.3. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, жалобы, заявления.

4.4. Организация контроля, обеспечивающего своевременное, правильное и полное рассмотрение писем и исполнение решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам, возлагается на директора гимназии.

#### **5. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН.**

5.1. Личный прием граждан в гимназии производит директор и уполномоченные им лица в установленное для этого время. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.



5.2. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.3. Письменное обращение, принятое во время личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

5.4. 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.

## **6. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА.**

6.1. Делопроизводство по предложениям, обращениям и заявлениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

6.2. Предложения, заявления и жалобы граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

6.3. Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке. Каждое предложение, заявление и жалоба и все документы по их рассмотрению и разрешению составляют в виде самостоятельную группу.

6.4. В случае получения повторного предложения, заявления и жалобы или появления дополнительных документов – подшиваются к данной группе документов.

6.5. При оформлении дел проверяется правильность направления документов в дело. Неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.

6.6. Дела с материалами переписки (письменные обращения) хранятся в текущем делопроизводстве.

6.7. Хранение дел с предложениями, заявлениями и жалобами граждан и документы по их исполнению осуществляются в справочных и других целях.

6.8. Срок хранения заявления, предложения или жалобы граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном Федеральной архивной службой России.

## **7. АНАЛИЗ РАБОТЫ С ПРЕДЛОЖЕНИЯМИ, ЗАЯВЛЕНИЯМИ И ЖАЛОБАМИ ГРАЖДАН.**

7.1. Руководители структурных подразделений один раз в год анализируют письменные обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщают предложения, принимают меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений; вносят директору гимназии предложения по совершенствованию образования, представляют материалы для выступления в периодической печати с целью разъяснения проблем, поднимаемых гражданами.