



ПОЛОЖЕНИЕ о порядке рассмотрения обращений граждан

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ от 02 мая 2006 г.

1.2. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан в МБОУ «Гимназия № 11» (далее – гимназия) должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обратиться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

1.3. Расследование нарушений норм профессиональной этики педагогическим работником гимназии может быть проведено только по поступившей на него обоснованной жалобе, поданной в письменной форме.

1.4. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее – обращение) - направленные должностному лицу гимназии в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

2) предложение – рекомендация гражданина, направленная на улучшение деятельности гимназии;

3) заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе коллектива гимназии, либо критика деятельности работников гимназии;

4) жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

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 и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, следовательно, такие обращения будут оставаться без ответа.

2. Организация делопроизводства

2.1. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан несёт директор гимназии. Ответственность за состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан несёт секретарь.

2.2. Принятие решения по рассмотрению обращений граждан осуществляется директором гимназии.

2.3. Непосредственное исполнение поручений по результатам рассмотрения обращений граждан осуществляется заместителями директора гимназии, руководителями методических объединений, педагогами, классными руководителями, которые, предоставляют необходимую информацию по факту обращения, оформленную в виде служебной или объяснительной записки.

2.4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в гимназию секретарём, ответственным за ведение делопроизводства в журнале учета.

2.5. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции директора гимназии передаются на исполнение специалисту.

2.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора гимназии, направляется в течение семи дней со дня регистрации в

соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

2.7. Письменное обращение, поступившее в образовательное учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

2.8. В исключительных случаях директор гимназии вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

2.9. Обращение, поступившее должностному лицу в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению

2.10. По окончании года секретарь проводит анализ исполнения обращения граждан, который отражает:

- количество поступивших письменных, устных и электронных обращений,
- тематику вопросов обращений,
- количество и характер повторных обращений.
- количество обращений, рассмотренных комиссией
- результативность рассмотрения.

3. Права гражданина при рассмотрении обращения

3.1. При рассмотрении обращения должностным лицом гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы 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;
- 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;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в гимназию с критикой деятельности гимназии или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.2. 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 гимназию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5. Требования к письменному обращению

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.3. Обращение, поступившее должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. 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. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы

в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

6. Рассмотрение обращения

6.1. Должностное лицо:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

6.2. Ответ на обращение подписывается руководителем гимназии либо уполномоченным на то лицом.

6.3. Ответ на обращение, поступившее в гимназию или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

7. Порядок рассмотрения отдельных обращений

7.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном 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.

7.2. Должностное лицо 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 гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

7.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7.4. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в гимназию или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

7.5. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

7.6. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в гимназию или соответствующему должностному лицу.

7.7. Устные обращения граждан рассматриваются при устном изложении фактов и обстоятельств. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема.

8. Личный приём граждан

8.1. Личный прием граждан осуществляется директором гимназии и его заместителями. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

8.3. Содержание устного обращения заносится в Журнал личного приёма граждан.

8.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим положением.

8.5. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

8.8. В целях эффективной организации работы по личному приему секретарём гимназии может производиться предварительная запись граждан в порядке очереди на соответствующий день личного приема.

8.9. По решению должностного лица личный прием отдельного гражданина может проводиться вне установленного графика личного приема, когда вопросы требуют немедленного решения.

9. Контроль над исполнением письменных обращений граждан

9.1. Должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

9.2. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии и утверждается директором гимназии.

10. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

10.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

10.2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

Срок действия положения не ограничен. При изменении законодательства в акт вносятся изменения в установленном порядке.



Порядок приема граждан (физических лиц).

Личный прием граждан по вопросам, проводится в целях поддержания непосредственных контактов гимназии с родителями и населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб граждан.

1. Прием граждан ведет директор гимназии, заместители директора, социальный педагог с предварительной записью на прием по телефону 8(38557)29904, либо по адресу: г. Рубцовск, ул. Алтайская, 179.

Информация о личном приеме граждан размещается на официальном сайте МБОУ «Гимназия № 11».

2. Осуществление записи на личный прием к руководителю или другим должностным лицам, ведущим прием по личным вопросам, осуществляется в Журнале учета обращений граждан (далее – Журнал), форма которого предусмотрена приложением № 1 к настоящему Порядку.

Журнал оформляется, ведется и хранится в соответствии с правилами делопроизводства.

3. Секретарь направляет руководителю сведения о произведенной записи граждан на личный прием, служебной запиской с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу.

4. В случае необходимости руководитель дает поручения должностным лицам о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема.

5. По решению руководителя, к участию в проведении им приема граждан могут привлекаться иные должностные лица учреждения.

6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения.

На основании этих документов оформляется карточка личного приема гражданина (Приложение 2).

7. Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина и учитывается в Журнале. 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 карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Положением порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

8. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию гимназии, ему разъясняется право и порядок обращения в соответствующие органы исполнительной власти, в соответствии с их компетенцией.

9. В случаях, если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном настоящим Положением порядке подлежит регистрации и последующему направлению на рассмотрение и разрешение по существу другим учреждениям в соответствии с их компетенцией.