



**УТВЕРЖДАЮ**

директор МОУ гимназии имени  
А.Л. Кекина г. Ростова

*Д.А. Бражников*  
«03» *июль* 2017 г.

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **об организации работы с обращениями граждан в МОУ гимназии имени А.Л. Кекина г. Ростова**

#### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее положение разработано с учетом действующей государственной системы документального обеспечения при организации работы с поступающими обращениями граждан: Конституции Российской Федерации (ст. 24, 33, 46, 53); Федерального закона от 29.12.2013 №243-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (ст.55) и Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно, порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан в МОУ гимназии имени А.Л. Кекина г. Ростова (далее – Гимназия).

1.3. В Положении применяются следующие основные термины:

*Обращение* гражданина (далее обращение) - направленное в Гимназию в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

*Предложение* - рекомендации по улучшению отдельных направлений деятельности Гимназии, совершенствованию локальных нормативных правовых актов, регулирующих ее деятельность;

*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 актов, недостатках в работе Гимназии, либо критика действий работников Гимназии;

*Жалоба* - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, вследствие нарушения работниками Гимназии требований законодательства, этических норм и правил поведения и т.д.

*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.

*Анонимными* считаются письма граждан без подписи и указания фамилии, не содержащие данных о месте жительства, работы или учебы.

#### **2. Организация делопроизводства**

2.1. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на ответственного, определенного приказом и должностной инструкцией.

2.2. Непосредственное исполнение поручений директора Гимназии по письмам и устным обращениям граждан осуществляется членами администрации, руководителями подразделений гимназии.

### **3. Работа с письменными обращениями граждан**

#### **3.1. Требования к письменному обращению**

3.1.1 Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

3.1.3. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке дополнительно указывает 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.

3.1.4. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового или электронного) по которому следует направить ответ.

#### **3.2. Прием и регистрация письменных обращений граждан**

3.2.1. После изучения обращения, проверки личных данных заявителя, обращение регистрируется работником гимназии, ответственным за работу с обращениями граждан, в журнале учета обращений граждан в течение трех дней с момента поступления.

3.2.2. Копии документов, поступающие с обращениями, прикрепляются к тексту обращения.

3.2.3. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

3.2.4. Принятие решения по рассмотрению письменных обращений граждан осуществляется директором Гимназии, который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения. Не допускается направление писем граждан на рассмотрение работникам, действие которых обжалуются.

#### **3.3. Рассмотрение письменных обращений**

3.3.1. Письменное обращение, поступившее в Гимназию в соответствии с компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях он может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения гражданину направляется уведомление.

3.3.2. Обращения, не требующие специального изучения и (или) проверки, рассматриваются в срок не более 15 дней.

3.3.3. Должностные лица (исполнители) при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- внимательно проанализировать изложенные проблемы, в случае необходимости сделать запрос требуемых документов или произвести выход на место для проверки фактов, также принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;

- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений.

Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы. Обращения граждан, подлежащие направлению в другие организации и учреждения, рассматриваются в течение 5 дней. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

Запрос составляется в трех экземплярах: один направляется по назначению, другой – заявителю обращения, третий остается в Гимназии.

#### 3.4. Подготовка ответа на обращение

3.4.1. Исполнитель, назначенный директором, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки директору на утверждение. Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.

3.4.2. При получении проекта ответа на обращение, директор Гимназии проверяет его на предмет правильности оформления, полноты информации, соответствия выводов действующему законодательству.

При согласии с представленным проектом ответа, директор передает его для направления заявителю. Если не согласен, возвращает исполнителю на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

3.4.3. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса в силу каких-либо причин дать нельзя, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.

#### 3.4.4. Ответ на обращение граждан не дается в следующих ситуациях:

если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

если текст обращения прочесть невозможно из-за его физического состояния, об этом гражданину сообщается в течение семи дней от момента регистрации;

если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, об этом гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

если 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;

если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее был дан ответ по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, гражданину сообщается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу.

3.4.5. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 3.1. настоящего положения, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

Письма, бессмысленные по содержанию, а также некорректные по форме, подбираются в специальную папку и не рассматриваются.

### 3.5. Требования к ответу на обращение

3.5.1. При составлении ответа о результатах рассмотрения обращения должны соблюдаться следующие требования:

- кратко изложить, какая работа была проведена для проверки фактов, изложенных в обращении;
- если в обращении заявителя содержится несколько вопросов, то ответ надо дать отдельно по каждому рассмотренному вопросу;
- сообщить, подтвердились ли факты, изложенные в обращении, какие меры приняты по результатам проверки.

Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, с разъяснением всех затронутых в нем вопросов.

3.5.2. При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется ответственным за делопроизводство после того, как письмо подписано.

3.5.3. Ответ на обращение, поступившее 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.

### 3.4. Контроль за работой с письменными обращениями граждан.

3.4.1. Порядок постановки писем на контроль определяется директором Гимназии. Письма граждан, переправленные в другие организации или учреждения и требующие сообщения результатов их рассмотрения, ставятся на контроль.

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

3.4.3. Ход и сроки рассмотрения обращений граждан фиксируются в журнале учета ответственным, назначенным директором.

## 4. Работа с устными обращениями граждан.

4.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции Гимназии, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

4.2. Личный прием граждан осуществляется директором Гимназии. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд и официальный сайт. При необходимости директор может для решения вопроса пригласить своих заместителей, руководителей структурных подразделений, педагогов или других работников Гимназии.

4.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случаях, когда изложенные в устных обращениях факты и обстоятельства очевидны 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 работа с обращением осуществляется в порядке, установленном для писем граждан. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим положением.

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

4.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора Гимназии, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

## **5. Обобщение и анализ обращений граждан**

5.1. Заявления, жалобы граждан и содержащиеся в них практические замечания систематически анализируются и обобщаются с целью своевременного выявления и установления причин, порождающих нарушения прав заявителей, защиты интересов граждан в соответствии с законодательством, а также совершенствования организационной и управленческой деятельности в учреждении.

5.2. Обобщение обращений осуществляется по следующей классификации:

- по адресу обращений: от учителей, технических работников, учащихся, родителей, других граждан или организаций);
- по классам, параллелям, другим подразделениям школы;
- по количеству полученных и рассмотренных коллективных, индивидуальных и анонимных обращений;
- по направлениям работы.

Проводится количественный и качественный анализ всех поступивших обращений с характеристикой фактов, изложенных заявителями, и указанием результатов (факты подтвердились полностью или частично).

По результатам анализа представляется информация с конкретными рекомендациями по совершенствованию работы в данном вопросе.

5.3. Аналитическая информация по итогам работы с обращениями граждан подготавливается за учебный год и представляется административному Совету.

## **6. Формирование и хранение дел по обращениям граждан**

6.1. Все поступившие письма и устные обращения граждан после их разрешения возвращаются ответственному за делопроизводство со всеми относящимися к ним материалами для учета и формирования дел.

6.2. Письменные обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

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

6.4. Письма и материалы по рассмотрению устных обращений граждан хранятся пять лет, после чего уничтожаются.

6.5. По истечении установленного срока хранения документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан составляется акт об их уничтожении в установленном порядке.

## **7. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан**

7.1. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан, организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на директора Гимназии.

7.2. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возлагается на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировка и т.п.) не снимает с директора Гимназии ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан.

7.3. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков или порядка их рассмотрения; принятие заведомо необоснованного, незаконного решения; преследование граждан за критику; предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **8. Заключительные положения**

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