

Рассмотрено:
на педагогическом совете
протокол от 28.05.2020
№ 11

Утверждаю:
Директор МАОУ Гимназии № 3
г. Южно-Сахалинска



А.В. Умнова

Приказ № 365 от 05.06.2020 г.

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МАОУ Гимназию № 3 г. Южно-Сахалинска

1. Общие положения

1.1. Настоящим Положением о порядке рассмотрения обращения граждан в МАОУ Гимназию № 3 г. Южно-Сахалинска (далее – Положением) регулируются правоотношения, связанные с обращением граждан в МАОУ Гимназию № 3 г. Южно-Сахалинска (далее – Гимназию) или к её должностному лицу, а также определяются порядок учёта (регистрации) и рассмотрения обращения граждан, контроля за их исполнением, организации приёма граждан в Гимназии.

1.2. Положение составлено в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 29.12.2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями), Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» и другими действующими нормативно-правовыми актами в данной области.

1.3. Порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все структурные подразделения Гимназии.

1.4. Основные термины, используемые в настоящем Положении:

- **обращение гражданина (далее - обращение)** - направленные в Гимназию или должностному лицу Гимназии в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба;
- **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности и образовательного процесса Гимназии, развитию общественных отношений, улучшению различных направлений деятельности Гимназии;
- **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 Гимназии и должностных лиц, либо критика деятельности Гимназии и должностных лиц;
- **жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- **должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции директора Гимназии.

1.5. Обращения граждан в Гимназию поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

1.6. Гимназия обязана в пределах своих компетенций в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и иными действующими нормативно-правовыми актами рассматривать предложения, заявления или жалобы граждан, давать на них ответы и принимать необходимые меры.

1.7. Рассмотрение обращений граждан является служебной обязанностью должностного лица Гимназии, которое несёт личную ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящим Положением.

1.8. Пункты настоящего Положения распространяются на все обращения граждан, за исключением обращений граждан, порядок рассмотрения которых установлен уголовно-процессуальным законодательством, законодательством о гражданском судопроизводстве, законодательством об административных правонарушениях, трудовым законодательством Российской Федерации, а другими федеральными законами, не указанные в п. 1.2 и 1.6. данного Положения.

1.9. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять в Гимназию индивидуальные и коллективные обращения, полученные в письменной форме, на личном приеме директора Гимназии, по почте, электронной почте и иными информационными системами общего пользования. Коллективными обращениями признаются обращения, поданные от имени двух и более лиц (включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц) и подписанные хотя бы одним из этих лиц с указанием его фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии), данных почтового или адреса или адреса электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

1.10. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.11. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.12. Обращения граждан могут быть направлены в Гимназию:

- почтой России по адресу: 693000 г. Южно-Сахалинск, ул. Детская д.8
- факсом: (4242)72-27-47;
- электронной почтой по адресу: yusgo.maoug.3@sakhalin.gov.ru ;
- по телефону: (4242) 24-48-15.

1.13. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений или курьером направляется по адресу: 693000 г. Южно-Сахалинск, ул. Детская д.8, приёмная. График работы: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 9.00 до 16.00.

1.14. Сведения о месте нахождения Гимназии, почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений; информация о личном приёме граждан директором Гимназии размещаются на информационном стенде и официальном сайте Гимназии в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://ysgimnazia3.ru>) (далее – сайт Гимназии).

1.15. Все поступающие обращения граждан в Гимназию подлежат обязательному рассмотрению. Отказ в приёме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию Гимназии, недопустим.

1.16. С целью ознакомления родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся с настоящим Положением Гимназия размещает его на информационном стенде и на сайте Гимназии.

1.17. Положение, изменения и дополнения к нему утверждаются приказом директора и вступают в силу с момента его утверждения.

2. Права граждан и обязанности должностных лиц Гимназии при рассмотрении обращений

2.1. При рассмотрении обращения должностным лицом Гимназии гражданин 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 охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации;
- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятное по обращению решение или на действия (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.

2.2. Должностное лицо Гимназии:

2.2.1. обязано:

- внимательно разбираться в их существе, при необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принять другие меры для объективного разрешения поставленных заявителями вопросов, выявления и устранения причин и условий, порождающих обоснованные жалобы;
- принимать по ним законные, обоснованные и мотивированные решения и обеспечивать своевременное и качественное их исполнение;
- обеспечивать их полное исполнение, своевременно отвечать заявителям, разъяснить им порядок обжалования решений;
- сообщать в письменной или устной форме заявителям о решениях, принятых по их обращениям, со ссылками на законодательство Российской Федерации, а в случае отклонения обращения - разъяснить также порядок обжалования принятого решения;
- систематически анализировать обращения граждан;
- принимать меры к устраниению причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан;
- в случае устного ответа заявителю составляться соответствующую справку, которую приобщают к материалам рассмотрения обращения. В журнале учета предложений, заявлений и жалоб в этом случае делается отметка о том, что результаты рассмотрения обращения сообщены заявителю в личной беседе.

2.2.2. обеспечивает:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости с участием граждан, направивших обращения;
- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

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

2.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- чёткость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

2.5. Требования, учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме:

- обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на сайте Гимназии;
- обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием сайта Гимназии;
- обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в Гимназию.

2.6. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Гимназию с критикой деятельности образовательной организации или должностных лиц Гимназии либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2.7. Нарушение установленного порядка рассмотрения предложений, заявлений и жалоб, проявление волокиты и бюрократического отношения к ним, а также преследование граждан в связи с подачей предложений, заявлений, жалоб, либо за содержащуюся в них критику влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

3. Порядок рассмотрения обращений граждан

3.1. Делопроизводство по обращению граждан в Гимназию ведётся путём регистрации во входящих документах и журнале регистрации обращений граждан (в соответствии с п. 3.9. данного Положения).

3.2. Ведение делопроизводства по письменным и электронным обращениям граждан осуществляется уполномоченными лицами, ответственными за регистрацию обращений граждан (далее – уполномоченное лицо) - секретарём и/или заведующей канцелярией. Весь контроль учёта и прохождения документов в установленные сроки, исполнения обращения осуществляют лично должностное лицо (директор).

3.3. При поступлении заявлений, предложений и жалоб граждан директор Гимназии в пределах своей компетенции решает вопрос о принятии их к своему рассмотрению либо направлении в другой государственный орган власти или орган местного самоуправления (или их структурные подразделения) в зависимости от поднятых в обращении вопросов. О направлении заявления в другой государственный орган или орган местного самоуправления (или их структурные подразделения) сообщается заявителю. При рассмотрении заявлений граждан принимаются решения по существу поставленных в них вопросов, о чем сообщается заявителю.

3.4. 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.

3.5. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

- либо название общеобразовательного учреждения (МАОУ Гимназии № 3 г. Южно-Сахалинска), в которое направляется письменное обращением, либо фамилию, имя, отчество должностного лица (руководителя Гимназии - директора Гимназии или исполняющего обязанности директора), либо его должность;
- свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- суть предложения, заявления или жалобы;
- личную подпись;
- дату.

3.6. В обращении в форме электронного документа гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), 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.

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

3.8. В случае, если в письменном или электронном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый/электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение недается. О содержании таких писем докладывается директору Гимназии, если в них содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем.

3.9. Если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы работникам Гимназии, то такое обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления.

3.10. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение неается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.11. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно ранее давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Гимназия вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения уже направлялись в Гимназию. О данном решении уполномоченное лицо уведомляет гражданина, направившего обращение.

3.12. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. Повторным предложениям, заявлениям и жалобам граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный индекс и делается отметка "Повторно".

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

- обжалуется решение, принятное по предыдущему обращению;
- сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный срок рассмотрения;
- указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения.

Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные нескольким адресатам и пересланые ими для разрешения Гимназии, рассматриваются как первичные.

По коллективным письмам делается отметка "Коллективное".

Письма граждан, адресованные директору Гимназии направляются на исполнение в структурные подразделения. В таком же порядке решается вопрос о коллективных письмах, а также письмах граждан, если их поступает значительное количество по одному и тому же вопросу.

Если полученные письма граждан по своему содержанию не требуют специального рассмотрения директором Гимназии, они направляются на исполнение непосредственно в структурные подразделения.

При поступлении повторного письма работник, ведущий делопроизводство, обязан передать его на рассмотрение директору вместе с предыдущими обращениями.

3.14. При приёме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкальзываются под скрепку после текста письма, затем подкальвается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкальвается бланк с текстом «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту.

3.15. По выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:

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

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается уполномоченным лицом. При этом один экземпляр акта посыпается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

3.16. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

3.17. Регистрация всех письменных обращений и всех обращений граждан, поступивших в Гимназию по электронной почте, производится уполномоченным лицом, в течение трёх дней с момента поступления.

3.18. Все письменные обращения и все обращения граждан, поступивших в Гимназию по электронной почте (в том числе анонимные) регистрируются как входящая документация. На каждом обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер. Регистрационный номер обращения и дата его регистрации указывается в штампе, который проставляется на свободном месте лицевой стороны первого листа обращения. Там же указывается предварительный срок исполнения (например, до 20.03.2050 г.).

3.19. Анонимные обращения (обращение лица (группы лиц) без указания фамилии, имени, отчества, адреса, даты, личной подписи) подлежат регистрации, но не подлежат рассмотрению. Анонимные обращения, содержащие сведения о готовящемся или совершенном преступлении, незамедлительно направляются для проверки в правоохранительные органы.

3.20. Все письменные обращения и все обращения граждан, поступивших в Гимназию по электронной почте (в том числе анонимные) в виде предложений, жалоб или заявлений с сообщением о нарушениях, недостатках в работе Гимназии и должностных лиц, либо критикой, а также полученные в ходе приёма граждан, регистрируются в журнале регистрации обращений граждан, при этом обращению присваивается номер из буквенного индекса и порядкового номера обращения (например, А-10, К-17, Кл-2, Ан-1). Буквенный индекс представляет собой начальную букву фамилии заявителя, на коллективных и анонимных обращениях проставляются соответственно буквы «Кл» и «Ан».

Предложения, заявления и жалобы от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные разным адресатам, учитываются под регистрационным индексом первого предложения, заявления, жалобы с добавлением порядкового номера (например, К-25/1, К-25/2 и т.д.).

3.21. Журнал регистрации обращений граждан должен включать следующие разделы: регистрационный номер (буквенно-числовой); дата поступления обращения; Ф.И.О. заявителя; вопрос, по которому обращается заявитель; адрес, по которому направляется ответ; результат рассмотрения. Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ. В аннотации указывается общее число авторов.

3.22. Уполномоченное лицо при регистрации проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяет поступившие обращения на повторность.

3.23. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истёк установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Повторные обращения граждан ставится на контроль.

3.24. Обращения одного и того же автора, по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

3.25. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам; обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

3.26. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения директору Гимназии (далее – руководитель).

3.27. Письменное обращения граждан, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Гимназии и/или её должностного лица, в течение 7 (семи) дней со дня их регистрации направляются должностными лицами в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая указанного в ч.3.ст.8 Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 (семи) дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

В случаях, когда в обращениях наряду с вопросами, относящимися к компетенции Гимназии, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других учреждениях, организациях, не позднее чем в семидневный срок в соответствующие ведомства (учреждения, организации) направляются копии обращений или выписки из них, о чем извещаются заявители. Руководители, к ведению которых не относится решение вопросов, поставленных в обращениях граждан, не позднее чем в трехдневный срок направляют их по принадлежности, извещая об этом заявителей.

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

3.29. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. Обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

3.30. Обращение может быть зарегистрировано, но не рассмотрено по существу, если:

- обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения;
- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
- обращение направлено лицом, которое признано недееспособным решением суда, вступившим в законную силу;
- обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);
- обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица.

3.31. Если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не даётся, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.32. В случаях, указанных в пункте 3.30 настоящего раздела, лицо, направившее обращение, оповещается в течении семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившее обращение о данном решении с указанием одной из перечисленных причин.

3.33. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте, не позднее чем в трехдневный срок руководителем должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;
- направлении в другие организации и учреждения, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к ведению Гимназии;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки;
- об оставлении обращения без рассмотрения (в случае анонимного обращения).

3.34. Обращения, рассмотренные руководителем, передаются уполномоченному лицу для последующего направления обращения заместителю руководителя или соответствующим работникам для рассмотрения и подготовки ответа.

3.35. Если директором дано поручение нескольким должностным лицам, то основным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым, если не оговорено иное. Ему предоставляется право созыва соисполнителей и координации их работы.

3.36. Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

3.37. Заявления с пометкой "Лично" или "Только лично" рассматриваются только директором, т.е. кому они адресованы. Письма, адресованные конкретным лицам, не вскрываются и передаются им без регистрации.

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

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

3.40. Если рассмотрение обращения поручено группе лиц и в резолюции не указан ответственный исполнитель, то ответственным за подготовку ответа является лицо, указанное в резолюции первым.

3.41. Передача обращений граждан от одного работника другому осуществляется только через уполномоченное лицо.

3.42. Если в поручении по обращению несколько исполнителей, то они не позднее, чем за 5 (пять) дней до истечения срока ответа на обращение, представляют ответственному исполнителю отчёт для составления ответа.

3.43. По результатам проверки обращения составляется мотивированное заключение, которое должно содержать объективный анализ собранных материалов. Если при проверке выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности Гимназии, злоупотребления должностными полномочиями, то в заключении должно быть указано, какие конкретно предлагаются (приняты) меры по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан, устранению недостатков и упущений в деятельности Гимназии.

3.44. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

3.45. Ответ на коллективное заявление направляется на имя первого подписавшего его лица (если в письме не оговорено конкретное лицо) или в отдельных случаях - каждому из подписавших такое заявление.

3.46. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

3.47. В ответах о результатах рассмотрения обращений граждан необходимо:

- сослаться на номер и дату регистрации обращения;
- кратко изложить содержание обращения гражданина (указать фамилию, имя, отчество);
- если в обращении поставлено несколько вопросов, ответ строится раздельно по каждому рассмотренному вопросу, абзацы нумеруются арабскими цифрами и начинаются подзаголовком, отражающим существо поставленного вопроса;
- при невозможности решения вопроса в сроки, установленные пунктом 30 настоящего раздела, изложить причины задержки и срок окончательного разрешения (для снятия обращения с контроля);
- дополнительно сообщить об окончательных результатах разрешения;
- указать виновных лиц, дать оценку их действиям, послуживших причиной для возникновения обращения, сообщить о мерах взыскания (в случае отсутствия виновных - изложить ответ на данный вопрос по существу со ссылкой на законодательство Российской Федерации).

3.48. В ответах на обращения граждан не допускаются:

- взаимоисключающая по содержанию информация;
- формальный подход к решению поставленных в обращении вопросов;
- отсутствие информации о мерах, принятых с целью устранения выявленных недостатков;
- отсутствие информации о результатах рассмотрения хотя бы одного из поставленных в обращении вопросов;
- отсутствие информации о продлении сроков рассмотрения (если таковое имеется) с сообщением об этом обратившемуся лицу.

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

- 3.50. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и чёткость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.
- 3.51. Обращения, на которые даются промежуточные ответы с контроля не снимаются.
- 3.52. Проект ответа гражданину, подготовленный лицом, ответственным за исполнение поручения, согласовывается заместителем руководителя.
- 3.53. Ответы на обращения граждан подписывает руководитель.
- 3.54. Перед передачей ответов заявителям на отправку уполномоченное лицо проверяет наличие подписей, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.
- 3.55. Оформленные надлежащим образом ответы отправляются уполномоченным лицом адресатам почтовым отправлением.
- 3.56. Ответ на обращение, поступившее в Гимназию в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.
- 3.57. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.
- 3.58. Письменное или устное заявление не считается разрешенным, если в процессе его рассмотрения были подготовлены, но не доложены или доложены, но не утверждены руководством и возвращены на доработку предложения, проекты ответов и т.п. Рассмотрение заявления не может считаться законченным, если сообщается лишь о предполагаемых мерах для решения поставленных автором вопросов.
- 3.59. Обращение считается разрешенным (исполненным), если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.
- 3.60. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.
- 3.61. Срок рассмотрения обращений граждан не должен превышать 30 (тридцати) дней со дня их регистрации, если в резолюции не указан другой срок исполнения. Обращения, не требующие дополнительной проверки и изучения, рассматриваются в течение 10 (десяти) дней. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата решения вопроса.
- 3.62. При невозможности исполнения обращения в установленные сроки необходимо решить вопрос о продлении срока рассмотрения. Продлить срок рассмотрения обращения может только руководитель, но не более чем на один месяц.
- 3.63. В случае обращения Депутата по вопросам, связанным с депутатской деятельностью, ответ на его обращение предоставляется в срок не позднее 14 дней со дня получения обращения. В случае необходимости проведения проверки и (или) дополнительного изучения вопроса директор Гимназии обязан сообщить об этом обратившемуся к нему депутату в трехдневный срок. Окончательный ответ должен быть дан депутату не позднее чем в месячный срок со дня получения обращения.
- 3.64. Журнал регистрации обращений граждан, письма, данные о пересылке (передаче) заявлений, содержании поручений по ним, постановке документов на контроль, ходе исполнения, продлении срока исполнения, окончательном исполнении и сообщении заявителям о принятых решениях, копии ответов заявителям и другие документы, связанные с рассмотрением и разрешением обращений, переписка по обращениям граждан учитываются и хранятся в Гимназии у директора.

3.65. Сроки хранения заявлений граждан и материалов, связанных с их рассмотрением, хранятся в течение трёх лет. В необходимых случаях может быть принято решение об увеличении сроков хранения наиболее ценных обращений граждан и материалов по их реализации.

3.66. Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются уполномоченным лицом в дела.

3.67. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

3.68. Дела после завершения делопроизводства по ним сдаются в архив Гимназии.

3.69. Материалы по рассмотрению обращению граждан по истечении сроков хранения подлежат уничтожению шредером.

3.70. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

3.71. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, при направлении письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4. Организация работы по приёму граждан

4.1 Личный приём граждан осуществляется директором в соответствии с графиком приёма граждан, который размещается на сайте и на информационном стенде в Гимназии.

4.2. Отдельные категории граждан в случаях предусмотренные законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный приём в первоочередном порядке:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы;
- Инвалиды I и II групп;
- Депутаты Сахалинской области.

4.3. В случае обращения гражданина к директору по срочному вопросу приём данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от графика приёма.

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

4.5. Во время личного приёма 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.

4.6. Максимально допустимое время личного приёма гражданина не должно превышать 30 минут.

4.7. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в устном обращении гражданина вопросов.

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

4.9. В ходе личного приёма гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.10. Организация приёма граждан осуществляется в специально отведённом месте, учитывающим необходимость обеспечения комфортными условиями заявителей.

4.11. Для ожидания приёма гражданами, заполнения необходимых документов отводится место, оборудованное столом, стульями, а также необходимыми канцелярскими принадлежностями (для возможности оформления документов).

4.12. Учёт устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся в журнал регистрации обращений граждан (с отметкой «личное обращение»).

V. Результаты рассмотрения обращений граждан

5.1. 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.

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

Приложение N 1

к Положению

о порядке рассмотрения обращений граждан
в МАОУ Гимназии № 3 г. Южно-Сахалинска

Инв. N

(срок хранения)

ЖУРНАЛ N ____

УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН (ПРЕДЛОЖЕНИЙ, ЗАЯВЛЕНИЙ И ЖАЛОВ)

МАОУ Гимназии № 3 г. Южно-Сахалинска

Том N ____

Начат " __ " ____ 201_ г.

Окончен " __ " ____ 201_ г.

На ____ листах

Журнал в ____ томах

Примечания:

1. Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен печатью и заверен директором гимназии.
 2. Журнал представляется для проверки своевременности и правильности выполнения принятых решений: директору – ежемесячно, инспектирующим (проверяющим) - по их требованию.