Муниципальное общеобразовательное учреждение
«Гимназия №7 Красноармейского района Волгограда»

г.Волгоград 400026, бульвар Энгельса, 33 тел.69-98-66, 69-56-77, 67-05-55 E-mail: gym7volgograd@mail.ru

УТВЕРЖДАЮ

Директор МОУ гимназии № 7

_____ Л.Н.Кафтина

«26» апреля 2017 г.

(приказ № 37 ОД от 26.04.2017)

Положение

№ 109

г.Волгоград

О работе с обращениями граждан
в муниципальном общеобразовательном учреждении
«Гимназия № 7 Красноармейского района Волгограда»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение составлено в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Уставом муниципального общеобразовательного учреждения «Гимназия № 7 Красноармейского района Волгограда»

1.2. Настоящее Положение определяет и регламентирует порядок рассмотрения обращений граждан в МОУ гимназию № 7.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.5. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан в МОУ гимназии № 7 распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

1.6. Граждане имеют право обращаться в МОУ гимназию № 7 лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.7. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.8. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.9. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в адрес МОУ гимназии № 7, должностных лиц МОУ гимназии № 7 в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в МОУ гимназию № 7;
- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию социально – экономической и иных сфер деятельности МОУ гимназии № 7, ее должностных лиц, развитию общественных отношений;
- 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 образовательного учреждения или его должностных лиц, либо критика деятельности МОУ гимназии № 7 и ее должностных лиц;
- 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 МОУ гимназии № 7 и должностных лиц, либо критика деятельности МОУ гимназии № 7 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 представителя МОУ гимназии № 7 либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в МОУ гимназии № 7.

1.10. При рассмотрении обращения 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 и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 5 настоящего Положения, 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.

1.11. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в МОУ гимназию № 7 и к ее должностным лицам с критикой деятельности образовательного учреждения или должностного лица МОУ гимназии № 7 либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.12. 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному

лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. Требования к письменному обращению

2.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также 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.

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

2.3. Обращение, поступившее в адрес МОУ гимназии № 7 или ее должностного лица в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном пунктом 4.4 настоящего Положения. 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.

3. Направление и регистрация письменного обращения

3.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в МОУ гимназию № 7 или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в «Журнале регистрации обращений граждан» (Приложение1) в течение трех дней с момента поступления обращения в МОУ гимназию № 7 или должностному

лицу. Ответственность за своевременную регистрацию поступившего обращения возлагается на секретаря МОУ гимназии № 7.

3.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МОУ гимназии № 7 и ее должностных лиц, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган 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 пункте 5.4 настоящего Положения.

3.4. 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 семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.5. Должностное лицо МОУ гимназии № 7 при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

3.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 3.6 настоящего Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

4. Рассмотрение обращения

4.1. Директор МОУ гимназии № 7 или уполномоченное им должностное лицо при поступлении обращения:

- 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, за исключением случаев, указанных в разделе 5 настоящего Положения.
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.2. В случае получения направленного в установленном порядке запроса государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, директор МОУ гимназии № 7 или уполномоченное им должностное лицо обязаны в течение 15 дней предоставлять 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.

4.3. Ответ на обращение подписывается директором МОУ гимназии № 7 или уполномоченным им должностным лицом.

4.4. Ответ на обращение, поступившее в МОУ гимназию № 7 или ее 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.

4.5. Обращение, поступившее в МОУ гимназию № 7 или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

4.6. В случае необходимости директор МОУ гимназии № 7 или должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений.

5.1. 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.

5.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.3. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, директор МОУ гимназии № 7 вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.5. 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, директор МОУ гимназии № 7 или уполномоченное им должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.6. 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.

5.7. 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 соответствующему должностному лицу МОУ гимназии № 7.

6. Механизм и сроки рассмотрения письменного обращения

6.1. Письменное обращение, поступившее директору МОУ гимназии № 7 или должностному лицу МОУ гимназии № 7 в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

6.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного пунктами 3.5 и 3.6 настоящего Положения, директор МОУ гимназии № 7 или уполномоченное им должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

6.3. При необходимости установления фактов, изложенных в обращении, приказом директора МОУ гимназии № 7 создается комиссия по служебному расследованию.

6.4. Результат работы комиссии оформляется протоколом ее заседания или справкой, на основании которых директор МОУ гимназии № 7 издает приказ о результатах работы комиссии.

6.5. Ответ заявителю по результатам служебного расследования дается за подписью директора МОУ гимназии № 7 или уполномоченного им лица и передается лично в руки либо направляется по почте заказным письмом.

7. Личный прием граждан

7.1. Личный прием граждан проводится директором МОУ гимназии № 7 или уполномоченным им лицом. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах размещается на информационном стенде МОУ гимназии № 7 и на официальном сайте МОУ гимназии № 7.

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

7.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение 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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном разделами 3 и 4 настоящего Положения.

7.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора МОУ гимназии № 7 или уполномоченного им должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

7.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

8. Контроль над работой с обращениями граждан

8.1. Письма граждан, поступившие в Гимназию, требующих сообщить результаты их рассмотрения, ставятся на контроль. Организация контроля, обеспечивающего своевременное, правильное и полное рассмотрение писем и исполнение решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам граждан, возлагается на секретаря МОУ гимназии № 7.

8.2. Ход и сроки исполнения предложений, заявлений и жалоб (напоминания исполнителям, оформление разрешения на продление срока, доклад руководству о результатах рассмотрения и т.п.) фиксируются письменно и прикрепляются к обращению.

8.3. Исполнители тщательно анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, делают заключение о качестве и полноте ответов на все поставленные в них вопросы, в случае необходимости запрашивают дополнительную информацию и вносят предложения директору МОУ Гимназии № 7 по совершенствованию управления.

8.4. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, жалобы, заявления. Решение о снятии с контроля обращений принимает директор МОУ Гимназии № 7. Предложения, заявления и жалобы граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры, даны исчерпывающие ответы.

9. Обжалование решения, принятого по обращению гражданином

9.1. Гражданин вправе обжаловать решение, принятое по результатам его обращения в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу или в судебном порядке, предусмотренном законодательством РФ

10. Ответственность должностных лиц за нарушение законодательства об обращениях граждан

10.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан и соблюдение установленных сроков возлагается на директора МОУ гимназии № 7.

10.2. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков и 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.

Составил:

Заместитель директора по

учебно – воспитательной работе _____ О.В.Тимофеева

Т.В. Свинцова

Подписан: Т.В. Свинцова
DN: OU=И.о. директора, O=МОУ гимназия№7, CN=Т.В. Свинцова, E=gym7volgograd@mail.ru
Основание: я подтверждаю этот документ своей удостоверяющей подписью
Местоположение: г.Волгоград
Дата: 2021.01.11 20:40:33+03'00'

Приложение 1

Журнал регистрации обращений граждан

Регистрационный номер обращения	Дата обращения	Ф.И.О. заявителя	Адрес почтовый либо электронной почты по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации	Краткое содержание	Кому поручено рассмотрение обращения	Срок исполнения	Дата и номер ответа на обращение, либо его переадресации	Результат рассмотрения	Примечания

Приложение 2

Карточка личного приема граждан

N _____ дата регистрации "___" _____ 201 г.

Ф.И.О. заявителя

_____

Паспорт, кем и когда выдан

_____

Адрес регистрации заявителя, контактный телефон

_____

Краткое содержание обращения

_____

_____

_____

_____

_____

Ф.И.О. должность лица, ведущего прием

_____

_____

Кому, что и в какие сроки поручено

_____

_____

_____

Результат рассмотрения обращения

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____