

Российская Федерация
Ханты-Мансийский автономный округ-Югра, г. Советский
Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение
гимназия г. Советский

(МАОУ гимназия г. Советский)

ПРИКАЗ

10 апреля 2025 г.

№ 353

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих в МАОУ гимназию г. Советский

В соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 28 декабря 2024 г. N 547-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Федеральным законом РФ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», в целях совершенствования организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в МАОУ гимназию г. Советский

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих в МАОУ гимназию г. Советский (Приложение 1).

2. Назначить ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан Башкирцеву Марину Викторовну, документоведа, и возложить на нее обязанности по учету, направлению по назначению и хранению обращений граждан.

3. Назначить ответственным лицом за размещение информации в разделе «Обращения граждан» на сайте гимназии заместителя директора Диярову Эльмиру Раисовну.

4. Вышеназванным ответственным лицам:

4.1. соблюдать Порядок, утвержденный п. 1 приказа;

4.2. обеспечить контроль в отношении всех обращений, поступивших как в порядке перенаправления, так и непосредственно в администрацию МАОУ гимназии г. Советский;

4.3. вменить в обязанности ежемесячную отчетность об обращении граждан в Управление образования администрации Советского района.

5. Заместителю директора Дияровой Э. Р., разместить данный приказ на сайте МАОУ гимназии г. Советский в срок до **16.04.2025 г.**

6. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор гимназии

Е.А. Лукина

С приказом ознакомлены:

_____ Э.Р. Диярова

_____ М.В. Башкирцева

Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение
гимназия г. Советский

«РАССМОТРЕНО»
на педагогическом совете
от «17» марта 2025 г.
протокол № 13

«СОГЛАСОВАНО»
на заседании
Управляющего совета
протокол № 69
от 18.03.2025 г.

«УТВЕРЖДЕНО»
приказ № 353
от «10» апреля 2025 г.
Директор гимназии:
_____ Е.А. Лукина

**ПОРЯДОК
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН,
ОБЪЕДИНЕНИЙ ГРАЖДАН, В ТОМ ЧИСЛЕ
ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ, ПОСТУПАЮЩИХ
В МАОУ ГИМНАЗИЮ Г. СОВЕТСКИЙ**

г. Советский

**Порядок
рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических
лиц, поступающих в МАОУ гимназию г. Советский**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения обращений граждан в муниципальном автономном общеобразовательном учреждении гимназии г. Советский (далее - гимназия), а также контроль за их исполнением.

1.2. Действие Порядка распространяется на обращения, полученные в форме электронного документа или устной форме на личном приеме директором гимназии.

1.3. Рассмотрение обращений граждан в гимназии регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом РФ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.4. Основные термины, используемые в Положении:

Обращение гражданина (далее – обращение) – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено настоящим Федеральным законом), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов 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.

1.5. Сведения о месте нахождения гимназии, почтовом адресе, телефонных номерах и адресе электронной почты для, информация о личном приеме граждан директором гимназии, его заместителями размещаются на информационном стенде и официальном сайте гимназии в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.6. Электронные обращения граждан в гимназию могут быть направлены с помощью «Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)», иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления или официального сайта органа власти в информационно-телекоммуникационной сети

«Интернет», которые обеспечивают идентификацию и аутентификацию гражданина, подающего обращение.

1.7. Все обращения граждан, поступающие в гимназию, подлежат обязательному рассмотрению.

1.8. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию гимназии, недопустим.

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

2.1. При рассмотрении обращения в гимназию гражданин имеет право:

2.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

2.1.2. 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.

2.1.3. 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.

2.1.4. 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.

2.1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.2. Должностные лица гимназии:

2.2.1. Обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости – с участием граждан, направивших обращения.

2.2.2. Запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращений документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

2.2.3. Принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

2.2.4. Дают письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов.

2.2.5. Уведомляют 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.

2.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- четкость 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 при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представлению заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в гимназию.

3. Рассмотрение обращений

3.1. Гимназия:

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- 2) 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;
- 3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- 4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 настоящего Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ;
- 5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.2. Гимназия по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, 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.

3.3. Ответ на обращение подписывается директором гимназии.

3.4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу 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 разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

3.5. 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.

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

3.7. Гимназия 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.

3.8. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или 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.

3.9. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.10. 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, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.11. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте 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.

3.12. 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.

3.13. 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 соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

3.14. Письменное обращение, поступившее в гимназию, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

3.15. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса руководителем гимназии вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3.16. Директор гимназии рассматривает обращения граждан и определяет должностное лицо, и сроки подготовки ответа заявителю (Приложение 1).

3.17. Должностное лицо готовит ответ на письменное обращение граждан, и передает его документоведу для подписи директором, регистрации и отправки на указанный гражданином почтовый адрес с уведомлением, либо (и) на адрес электронной почты.

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

3.19. 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 отчет для составления ответа.

3.20. Исполненными считаются обращения граждан, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и авторам даны исчерпывающие ответы.

3.21. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

3.22. Должностные лица, указанные в приложении 1, несут ответственность за достоверность информации, содержащейся в обратном сообщении.

4. Личный прием граждан

4.1. Личный прием граждан в гимназии осуществляется директором и его заместителями в соответствии с графиком приема граждан.

4.2. В случае обращения гражданина к директору гимназии по срочному с точки зрения гражданина вопросу, прием данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от графика приема.

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

4.4. Во время личного приема 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 третьих лиц нарушенных прав, свобод и законных интересов.

4.5. Содержание устного обращения заносится в Журнал учета приема граждан (приложение 3). 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 приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в устном обращении гражданина вопросов.

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

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

4.8. Устные обращения граждан, принятые по телефону, в журнале не регистрируются.

5. 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 путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

6. Анализ обращений граждан, поступивших в МАОУ гимназию г. Советский

6.1. Директор гимназии систематически анализирует обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщает предложения, принимает меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений.

6.2. Ежегодно, по результатам работы с обращениями граждан, документовед формирует отчет с разбивкой на письменные и устные обращения, по видам и типам обращений и представляет его на утверждение директору гимназии.

7. Формирование дел по обращениям граждан

7.1. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением (разрешением), формируются в дела.

7.2. Дела, формируемые по обращениям граждан, хранятся в МАОУ гимназии г. Советский.

7.3. По истечении установленных сроков хранения дела подлежат уничтожению.

7.4. Ответственность за сохранность и комплектность документов по обращениям граждан возлагается на документоведа МАОУ гимназии г. Советский.

8. Ответственность

Лица, виновные в нарушении Федерального закона № 59-ФЗ, Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и автономного округа.

9. Заключительное положение

9.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Уставом МАОУ гимназии г. Советский и вводится в действие в установленном им порядке.

9.2. Изменения в настоящий Порядок могут быть внесены при изменении законодательства в области рассмотрения обращений граждан.

ПЕРЕЧЕНЬ
лиц, ответственных за рассмотрение обращений граждан, поступивших в
МАОУ гимназию г. Советский

№№ п/п	Направление деятельности, к которому относится обращение	Ответственный за рассмотрение обращений граждан
1	Наименование образовательной организации, место нахождения, телефон, адрес сайта, адрес электронной почты, реквизиты	Документовед
2	Законодательные и нормативные документы	Директор
3	Педагогическая деятельность; перевод, восстановление и отчисление обучающихся	Заместитель директора
4	Обращения по кадровым вопросам	Специалист по персоналу
5	Обеспеченность учебной литературой	Педагог-библиотекарь
6	Посещение и успеваемость обучающихся	Заместитель директора
7	Обращения по соблюдению законных прав сотрудников	Председатель Совета общего собрания работников
8	Финансовые вопросы	Главный бухгалтер
10	Дополнительное образование и внеурочная деятельность	Заместитель директора
11	Охрана труда	Специалист по охране труда

**Журнал
учета приема граждан в МАОУ гимназии г. Советский**

№№ п/п	Дата приема	Фамилия, имя, отчество посетителя	Адрес, место работы посетителя	Краткое содержание обращения	Какое принято решение, кому поручена проверка, исполнение, ответ посетителю	Кто принимал (фамилия, подпись)

**Форма графика личного приема заявителей директором МАОУ гимназии г.
Советский, его заместителями**

№ п/п	Ф.И.О.	Должность	Дни и часы приема	Адрес
1.				
2.				
3				