

ПРИНЯТО

на Педагогическом Совете
МБОУ «Гимназия № 28» Вахитовского
района г.Казани

Протокол № 3 от 03.10.2023 г.



Директор МБОУ «Гимназия № 28»
Вахитовского района г.Казани
С.А.Салазкина
Приказ № 318-о от 03.10.2023 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

**о порядке рассмотрения обращений граждан
в МБОУ «Гимназия № 28» Вахитовского района г. Казани**

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Положение) в МБОУ «Гимназия № 28» Вахитовского района г. Казани (далее – Гимназия) определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно порядок учета, регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан в Гимназии.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.12.2012 г. №273-ФЗ (ред. от 14.07.2022 г.) «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ (ред. от 27.12.2018 г.) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Закона Республики Татарстан от 12.05.2003 г. №16-ЗРТ(ред. от 01.03.2019 г.) «Об обращениях граждан в Республике Татарстан»;
- Уставом Гимназии;
- другими нормативными правовыми актами в области работы с обращениями граждан.

1.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять в Гимназию коллективные обращения. Обращения могут направляться по почте, по каналу факсимильной связи, телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

1.4. Для реализации целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

Обращение гражданина (далее-обращение), направленное в Гимназию – это письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

Предложение-пожелания или рекомендации по улучшению отдельных направлений деятельности Гимназии, совершенствованию локальных нормативных актов, регулирующих ее деятельность.

Заявление – обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

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, 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. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ Гимназией не дается.

2. Требования к письменному обращению

2.1. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного Конституцией Российской Федерации права гражданам обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

2.2. **Письменное обращение** гражданина в обязательном порядке должно содержать:

- либо наименование государственного органа (Гимназии);
либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица;
либо должность соответствующего лица;
- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- уведомление о переадресации обращения;
- изложение сути предложения, заявления или жалобы;
- дату и личную подпись.

В случае необходимости (чтобы подтвердить свои доводы), гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

2.3. **В обращении, составленном в форме электронного документа**, гражданин должен указать:

- свои фамилию, имя, отчество;
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;
- дату и личную подпись.

К обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме. Также он может направить эти документы или их копии в письменной форме по почте.

2.4. **В коллективном обращении** указываются:

- фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива;
- конкретный адрес (почтовый или электронный), по которому следует направить ответ.

2.5. 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 7 (семи) дней с 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 как 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 беспосредственности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу.

2.6. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 2.2. - 2.4. настоящего Положения, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

3. Порядок рассмотрения письменных (электронных) обращений

3.1. Письменное (электронное) обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3 (трех) дней с момента поступления в Гимназию.

3.2. После изучения обращения, проверки личных данных заявителя, обращение регистрируется секретарем Гимназии, а также оформляется в Журнале обращений граждан, который заново заводится в начале каждого учебного года (Приложение 1).

3.3. Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений граждан осуществляется директором Гимназии, который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения.

3.4. Срок рассмотрения обращения составляет 30 (тридцать) дней со дня регистрации. В исключительных случаях, он может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения граждан уведомляется официально.

3.5. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

3.6. Исполнитель, назначенный директором Гимназии, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки директору Гимназии на утверждение.

3.7. Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству Российской Федерации и принятым в обществе этическим нормам.

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

3.9. Обращение должно быть рассмотрено с учетом всех нюансов, а факты и доводы,

изложенные в нем, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности.

Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, с разъяснением всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано – содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), которому может быть направлена жалоба.

3.10. 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;
- почтовый адрес заявителя;
- текст (ответы на поставленные вопросы);
- наименование должности лица, подписавшего документ;
- фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

4. Организация личного приема граждан Порядок рассмотрения устных обращений

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. Прием граждан осуществляется директором Гимназии. При необходимости директор Гимназии может для решения вопроса пригласить своих заместителей, педагогов или других работников Гимназии.

4.3. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд и официальный сайт Гимназии.

4.4. При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность.

4.5. 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 приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.6. Обращение, поступившее в государственный орган (Гимназию) или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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.

5. Организация делопроизводства

5.1. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется секретарем Гимназии.

5.2. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется директором Гимназии.

5.3. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется ответственными работниками Гимназии.

6. Заключительные положения

6.1. Настоящее Положение является локальным нормативным актом Гимназии, принимаются на заседании Педагогического совета Гимназии и утверждаются (либо вводятся в действие) приказом директора Гимназии.

6.2. Все изменения и дополнения, вносимые в настоящее Положение, оформляются в письменной форме в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6.3. Настоящее Положение принимается на неопределенный срок. Изменения и дополнения в Положение принимаются в порядке, предусмотренном п.6.1. настоящего Положения.

6.4. После принятия Положения (или изменений и дополнений отдельных пунктов и разделов) в новой редакции, предыдущая редакция автоматически утрачивает силу.

**ЖУРНАЛ
обращений граждан
в МБОУ «Гимназия № 28»»
Вахитовского района г.Казани**

№ п/ п	Дата поступлен ия обращения (число, месяц, год)	Ф.И.О. заявителя (граждани на, родителя/ законного представит еля	Адрес места жительства заявителя (гражданина, родителя/ законного представител я	Вид обращения (заявление, предложен ие, запрос жалоба)	Краткое содержание обращения	Должность, Ф.И.О. исполнител я	Дата регистраци и ответа заявителю (граждани ну, родителю/ законному представит елю)	Информац ия об исполнени и (принятое решение)
1	2	3	4	5	6	7	8	9

**Учетная карточка приема граждан
Директором МБОУ «Гимназия №28»
Салазкиной С.А.**

Дата « ____ » _____ 20__

№ _____

Фамилия _____

Имя, отчество _____

Район _____

Адрес _____

Социальное положение _____

Льготный состав _____

Повторность _____

Содержание вопроса _____

Результат приема _____

Подпись лица, ведущего прием _____

Согласен на устный ответ _____ /подпись _____

Согласен(а) на обработку, хранение и направление моих персональных
данных в целях рассмотрения

обращения _____ /подпись _____