

УТВЕРЖДАЮ
Директор муниципального автономного
общеобразовательного учреждения
«Гимназия №1» города Сосновоборска
от «09» августа 2017 г. № 4
О.Ю.Елин



ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке подачи и рассмотрения обращений родителей
(законных представителей) и учащихся
муниципального автономного общеобразовательного учреждения
«Гимназия №1» г. Сосновоборска

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регулирует порядок подачи и рассмотрения обращений родителей (законных представителей) и учащихся, подаваемых в связи с признанием, соблюдением, защитой их прав, свобод и законных интересов муниципального автономного общеобразовательного учреждения «Гимназия №1» г. Сосновоборска (далее – Гимназия).

1.2. Настоящее Положение рассматривает обращения родителей (законных представителей) и учащихся как важное средство укрепления их связей с администрацией Гимназии по реализации их конституционного права, обеспечения социальной справедливости и разработано на основе:

- Федерального закона от 29.12.2012 №273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (далее — Закон №273-ФЗ);
- Семейного кодекса Российской Федерации от 29.12.1995 № 223-ФЗ;
- Федерального закон от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее — Закон №59-ФЗ).

2. Основные понятия, используемые в настоящем Положении

2.1. Родители (законные представители) учащихся и учащиеся (далее – граждане) имеют право обращаться лично, а также направлять в Гимназию коллективные обращения.

2.2. Обращения могут направляться по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

2.3. В ст. 4 Закона № 59-ФЗ даны определения разных видов обращений:

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.

2.4. Родители (законные представители) учащихся и учащиеся вправе использовать все указанные виды обращений.

2.5. В предложении они могут высказать свои пожелания или рекомендации по улучшению отдельных направлений деятельности Гимназии (осуществление образовательного процесса, организация питания, медицинского обслуживания учащихся и др.), совершенствованию локальных нормативных актов и т. д., в заявлении — попросить

предоставить какую-либо информацию или документ, в жалобе — пожаловаться на нарушения работниками организации требований законодательства, этических норм и правил поведения и т. д.

2.6. Согласно ст. 4 Закона № 59-ФЗ обращение может быть направлено в письменной форме, в форме электронного документа или высказано в устной форме.

3. Прием обращений родителей и требования к обращениям

3.1. К разным формам обращений установлены разные требования.

3.2. Согласно ст. 7 Закона №59-ФЗ в письменном обращении гражданин должен указать: наименование образовательной организации, в который направляется письменное обращение, или фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица либо его должность; свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому нужно направить ответ, уведомление о переадресации обращения.

Под текстом обращения гражданин должен поставить личную подпись и дату. В случае необходимости (чтобы подтвердить свои доводы) гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.4. 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, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

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

4. Прием обращений родителей в письменной (электронной) форме

4.1. В соответствии с ч. 2 ст. 8 Закона № 59-ФЗ обращение в письменной (электронной) форме подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Гимназию или должностному лицу.

4.2. В Гимназии делопроизводитель отвечает за работу с обращениями, в том числе и за работу с обращениями родителей (законных представителей).

4.3. Обязанности делопроизводителя по регистрации обращений в письменной (электронной) форме:

1) внимательно его изучает, проверяет личные данные заявителя, скрепляет лист (листы) обращения с приложенными документами или материалами (в случае их наличия);

2) регистрирует обращение, проставив в правом нижнем углу первого листа обращения регистрационный штамп с указанием даты регистрации и регистрационный номер документа;

3) вносит данные об обращении в журнал обращений.

4.4. Журнал обращений содержит следующие графы: «Дата поступления обращения», «Регистрационный номер», «Сведения о заявителе», «Краткое содержание обращения», «Сведения об исполнителе», «Информация об исполнении» (Приложение №1).

4.5. Для приема электронных обращений в Гимназии применяется специализированное программное обеспечение (сервис «Электронная приемная», размещенный на официальном сайте), которое предусматривает заполнение заявителем соответствующих форм.

Если нет возможности у Гимназии принять обращение по средствам программного обеспечения, с заявителем необходимо связаться, получить от него нужную информацию и зарегистрировать обращение в журнале обращений.

4.6. Независимо от того, в какой форме направлено обращение, о факте его получения необходимо сообщить заявителю, отправив ему соответствующее уведомление. 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.

4.7. В ч. 1 ст. 11 Закона № 59-ФЗ перечислены ситуации, когда ответ гражданину на обращение можно не давать:

- 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;

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

- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, адресат вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

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

- если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, адресат 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, сообщив при этом о своем решении гражданину.

5. Рассмотрение и работа с обращениями граждан в письменной (электронной) форме

5.1. После того как прием обращения граждан зарегистрирован, обращение передается директору Гимназии.

5.2. Директор должен ознакомиться с обращением, назначить исполнителя и определить — с учетом выходных и праздничных дней — сроки рассмотрения и работы с обращением.

5.3. Согласно ст. 12 Закона № 59-ФЗ срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях он может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения гражданина необходимо официально уведомить. Максимальный срок подготовки и направления ответа заявителю составляет 60 дней.

5.4. Исполнитель при работе с обращением граждан обязан подготовить проект ответа на обращение и представить его в установленные сроки директору Гимназии на утверждение.

5.5. В ответе, содержащиеся выводы не должны противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.

5.6. При рассмотрении и работе с обращениями граждан в случае возникновения необходимости запросить документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц в соответствии со ст. 10 Закона № 59-ФЗ может быть направлен запрос в электронной форме.

Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения и работы с обращением граждан, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

Запрос следует составить в трех экземплярах: один направить по назначению, другой — заявителю обращения, третий оставить в организации.

5.7. При рассмотрении обращения гражданин вправе: представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании; 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; обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке; обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

5.8. Согласно ст. 5 Закона № 59-ФЗ В ст. 10 Закона № 59-ФЗ рассмотрение обращения должно быть объективным, всесторонним и своевременным, а ответ должен быть дан по существу поставленных в обращении вопросов. Объективное и всестороннее рассмотрение означает, что 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. При этом учитывается оценка фактов не только обратившимся гражданином, но и другими заинтересованными лицами.

5.9. При удовлетворении той или иной просьбы гражданина необходимо удостовериться в том, что принятое решение не нарушает права и законные интересы других лиц.

5.10. Своевременность рассмотрения и работы с обращением граждан заключается в соблюдении двух условий:

- соблюдение сроков рассмотрения и приема обращения граждан;
- если в обращении содержится предупреждение о возможности наступления неблагоприятных последствий и приняты соответствующие меры до их наступления.

5.11. Получив проект ответа на обращение, директор Гимназии должен проверить его на предмет: правильности оформления приема обращения гражданина; полноты информации; соответствия выводов действующему законодательству.

Если директор Гимназии согласен с представленным проектом, он должен его подписать и передать для направления заявителю, если не согласен, — вернуть исполнителю на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

5.12. Если ответ по существу в силу каких-либо объективных причин дать нельзя, гражданину необходимо об этом сообщить.

В ответе должны быть указаны меры, принятые по фактам, изложенным в обращении.

5.13. При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов (при наличии такого документа в организации).

Ответ должен содержать дату и регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя и отчество, подпись, фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

6. Работа с обращениями родителей (законных представителей) при личном приеме

6.1. Организация и ведение личного приема граждан директором Гимназии или уполномоченными на то должностными лицами регламентирована статьей 13 Закона № 59-ФЗ.

6.2. Основной алгоритм работы при личном приеме граждан:

- информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан;
- при личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность;
- 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 (Приложение №2);

- в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации, рассмотрению и работе с обращениями родителей в порядке, установленном ч. 4 ст. 13 Закона № 59-ФЗ.

Информация об устных обращениях также может быть включена в журнал обращений.

6.3. Информацию о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах размещается на официальном сайте Гимназии и на стенде у входа в здание или на территорию.

6.4. Прием граждан осуществляется в приемной директора Гимназии. При необходимости приглашаются другие работники Гимназии.

6.5. В Гимназии работа с обращениями граждан, которые поступают на телефон доверия, горячую линию (по телефону) или на сервис «Электронная приемная», размещенный на официальном сайте. По телефону доверия прием ведет педагог-психолог.

7. Заключительные положения

7.1. Настоящее положение вступает в силу с момента его утверждения приказом директора Гимназии.

7.2. Внесение изменений и дополнений в настоящее Положение утверждается приказом директора Гимназии.

7.3. Иное, не предусмотренное текстом настоящего Положения, регламентируется действующим законодательством РФ.

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Фамилия _____

Имя, отчество _____

Адрес _____

Дата и время приема _____

Содержание просьбы _____

Кто проводил прием _____

(ФИО и должность)

Принято письменное обращение. Направлено в _____

_____ " _____ " _____ 20 _____ г.

Регистрационный № _____

Отметка о результатах приема (просьба удовлетворена, в просьбе отказано, даны
необходимые разъяснения, выдано предписание и тому подобное)

Примечание _____

Подпись должностного лица,

который осуществлял прием _____ (_____)

ЖУРНАЛ
учета обращений граждан

(наименование организации)

Регист рацио нный номер	Дата регист- рации	Сведения о повтор- ности и об осуществ- лении контроля	Ф., И., О. заявителя, адрес, наз- вание ор- ганизации, исходящий номер и его дата	Краткое содержание обращения	Фамилия сотрудника, ответственного за рассмотрение обращения, дата получения обращения и подпись исполнителя	Дата и результаты рассмотрения обращения	Сведения о точном месте хранения материалов рассмотренного обращения	Приме- чание
1	2	3	4	5	6	7	8	9

