Утверждаю
Директор МАОУ гимназии № 9
_____ Л.И. Кулькова
Приказ № 10 а/х от 30.01.2025 г.

П О Л О Ж Е Н И Е
«О порядке рассмотрения обращений граждан»
Общие положения

1.1.Настоящее Положение определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан в Муниципальном автономном общеобразовательном учреждении гимназии № 9 (далее – МАОУ гимназии № 9), а также контроль за их исполнением.

1.2.Регулирующее действие Положения распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме, на личном приеме, по почте, телефону, электронной почте, через официальный сайт гимназии в сети Интернет и иными информационными системами общего пользования.

1.3.Рассмотрение обращений граждан в МАОУ гимназии № 9 регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерацией;
- 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) - направленное в МАОУ гимназию № 9 или конкретному должностному лицу, в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности МАОУ гимназии № 9.

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 МАОУ гимназии № 9 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 нахождении МАОУ гимназии № 9, почтовом и электронном адресах для направления обращений, о телефонных номерах, информация о личном приеме граждан директором гимназии, его заместителями, размещаются

на информационном стенде первого этажа здания гимназии, официальном сайте МАОУ гимназии № 9 в сети «Интернет».

1.6.Обращения граждан могут быть направлены:

-почтой России по адресу: 620000, город Екатеринбург проспект Ленина строение 33;

-электронной почтой по адресу: gimnaziya9@eduekb.ru;

- по телефону: 8(343)371-81-32;

-через официальный сайт МАОУ гимназии № 9 в сети «Интернет» https://гимназия9.екатеринбург.рф/;

-на личном приеме.

1.7.Все обращения граждан, поступающие в МАОУ гимназию №9, подлежат обязательному рассмотрению. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию гимназии, недопустим.

1.8.Рассматриваются обращения граждан по вопросам, относящимся к компетенции образовательной организации в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, нормативными правовыми документами Свердловской области, муниципального образования «город Екатеринбург», Уставом МАОУ гимназии № 9, ее локальными нормативными актами, распорядительными документами.

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

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

2.1. При рассмотрении обращения в МАОУ гимназию №9 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 МАОУ гимназии № 9:

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

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, в пределах своей компетенции.
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, 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 МАОУ гимназии № 9;
- обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в МАОУ гимназию № 9.

3. Организация приема граждан по личным вопросам

3.1.Прием граждан по личным вопросам осуществляется по предварительной записи в приемной гимназии в соответствии с утвержденным графиком. В случае обращения гражданина к директору по срочному с точки зрения гражданина вопросу, прием данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от графика приема.
3.2.Запись на прием к директору гимназии осуществляется секретарем ежедневно, кроме выходных дней.
3.3.Необходимая информация о заявителе, записавшемся на прием, вносится в журнал приема граждан по личным вопросам (**приложение № 4**).
3.4.При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Ожидающие приема граждане приглашаются на беседу секретарем.
3.5.Устные обращения граждан на личный прием подлежат регистрации путем письменной фиксации в журнале учета обращений граждан (**приложение № 3**). Устные обращения граждан, принятые по телефону, не регистрируются.
3.6.Содержание устного обращения заносится в журнал учета обращений граждан. 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 журнале учета обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.7.При повторном обращении делается подборка по предыдущему обращению заявителя (заявление гражданина и ответ должностного лица).

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

3.8.Если директор гимназии по уважительным причинам (командировка, временная нетрудоспособность, отпуск и т.п.) не может принять гражданина, личный прием переносится на ближайший день приема с обязательным уведомлением гражданина.

3.9.В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию гимназии, гражданину дается разъяснение куда и в каком порядке следует обратиться.

3.10.Личный прием граждан ведется в порядке очередности.

3.11.Информация об итогах приема гражданина вносится в журнал приема граждан по личным вопросам **(приложение № 4)**.

3.12.При необходимости, для рассмотрения поставленных заявителем вопросов, на личный прием может быть приглашен соответствующий специалист гимназии.

3.13.По результатам приема и поручений директора гимназии, секретарь направляет материалы личного приема граждан исполнителям (ответственным работникам). Исполнитель готовит проект ответа заявителю за подписью директора гимназии. В случае, если в карточке приема указано несколько исполнителей, ответственным исполнителем считается должностное лицо, указанное первым в карточке приема по обращению. Ответ на обращение готовит основной исполнитель, указанный в поручении первым.

3.14.В журнале приема граждан по личным вопросам делается отметка об исполнении. Поручение снимается с контроля директором гимназии, осуществлявшим личный прием граждан.

4. Рассмотрение письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронном виде

4.1.Поступающие в МАОУ гимназию № 9 письменные обращения принимаются секретарем.

4.2.В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

4.3.При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов;
- поступившие с письмом документы подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт.

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

4.5.Письменные обращения и обращения граждан в электронном виде, поступившие в МАОУ гимназию № 9, регистрируются секретарем в течение 3 (трех) дней с момента их поступления.

4.6.Письменные обращения и обращения граждан, поступившие в МАОУ гимназию № 9 в электронном виде, регистрируются в журнале регистрации обращений граждан (приложение №3).

Журнал регистрации обращений граждан включает в себя следующие разделы:

- регистрационный номер; дата регистрации обращения; канал/вид обращения (письменное, устное; заявление, жалоба, вопрос, др.); ф.и.о. обратившего, контакт; ф.и.о. специалиста работающего с обращением; сроки обращения; отметка о принятом решении и способе ответа заявителю.
- 4.7.Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ.

4.8.На каждом обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.

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

4.10.Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения директору МАОУ гимназии № 9 или должностному лицу, его заменяющему.

4.11.Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции гимназии, в течение 7 (семи) дней со дня их регистрации пересылаются секретарем в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

4.12.Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 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;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

4.13.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, а также членам его семьи.

4.14.В случаях, указанных в пункте 4.11 настоящего раздела, лицо, направившее обращение, оповещается о данном решении с указанием одной из перечисленных причин.

4.15.По письменному обращению и обращению, поступившему в электронном виде, руководителем должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;
- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки.

4.16.Директор гимназии рассматривает обращения граждан и определяет должностное лицо, и сроки подготовки ответа заявителю.

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

4.18.Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители (приложение № 2).

4.19. 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 материалы для составления ответа.

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

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

4.22.Обращения граждан рассматриваются в течение 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.

4.23. При невозможности исполнения обращения в сроки, установленные пунктом 4.22 настоящего раздела, необходимо решить вопрос о продлении срока рассмотрения. Продлить срок рассмотрения обращения может только директор, но не более чем на один месяц.

4.24.Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.
4.25.Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и чёткость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.
4.26.Ответы на обращения граждан подписывает директор школы.
4.27.При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Информация о персональных данных заявителей хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.
4.28.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.
4.29.Перед передачей ответов заявителям на отправку секретарь проверяет наличие подписей, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.
4.30.Оформленные надлежащим образом ответы отправляются секретарем адресатам почтовым отправлением или вручаются лично.

5. Заключительные положения

5.1 Настоящее Положение разработано в соответствии с Уставом МАОУ гимназии № 9 и вводится в действие в установленном им порядке.
5.2.Изменения в настоящее Положение могут быть внесены при изменении законодательства Российской Федерации в области рассмотрения обращений граждан.

Приложение №1

УВЕДОМЛЕНИЕ
о получении письменного обращения гражданина

Выдано:_____
(Ф.И.О.)

Дата выдачи «____»_____20___г.

Обращение принял:_____/_____/
(Ф.И.О., должность, подпись)

Подпись о получении уведомления: _____/_____/

Приложение №2

СПИСОК
лиц, ответственных за рассмотрение обращений, поступающих в МАОУ гимназию № 9

№№ 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	Секретарь
2	Законодательные и нормативные документы	Директор; заместители директора
3	Учебно-воспитательная деятельность; перевод, восстановление и отчисление обучающихся; посещение и успеваемость обучающихся; дополнительное образование и внеурочная деятельность	Заместители директора
4	Прием граждан	Директор
5	Обращения по кадровым вопросам	Специалист по кадрам
6	Обеспеченность учебной литературой	Заведующий информационно-библиотечным центром
7	Обращения по соблюдению законных прав работников	Директор; председатель профсоюзного комитета
8	Организация питания	Диспетчер по питанию
9	Организация образовательного процесса, работа в ЕИС, ГИССО «ЕЦП»	Диспетчер по расписанию
10	Организация медицинского сопровождения учащихся	Фельдшер ДГКБ № 11 (поликлиника)
11	Охрана труда	Специалист по охране труда

Приложение №3

Журнал регистрации обращений граждан в МАОУ гимназию № 9

Дата, регистрац. номер	Канал/вид обращения (письменное, устное; заявление, жалоба, вопрос, др.)	ФИО обратившего, контакт	ФИО специалиста работающего с обращением	Сроки обращения	Отметка о принятом решении и способе ответа заявителю
1	2	3	4	5	6

Приложение № 4

Журнал учета приема граждан по личным вопросам в МАОУ гимназию № 9

№№ п/п	Дата посещения, время	Фамилия, имя, отчество посетителя	Адрес, место работы посетителя, контактный телефон	Тема посещения	Результат рассматриваемого вопроса	Кто принимал (фамилия, подпись)
1	2	3	4	5	6	7

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 520251343390373548250310750880108285629354443876

Владелец Кулькова Лариса Ивановна

Действителен С 27.05.2025 по 27.05.2026