



Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение  
«Гимназия №1 г. Новотроицка Оренбургской области»

П Р И К А З

17.01.2023 № 11

О назначении ответственных лиц за работу с обращениями граждан и ведение раздела «Результаты рассмотрения обращений» в МОАУ «Гимназия №1»

В соответствии с Федеральным законом РФ от 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с изменениями на 03.11.2015 года, внесенными Федеральными законами от 29.06.2010г. №126-ФЗ, от 27.07.2010г. №227-ФЗ, от 07.05.2013г. №80-ФЗ, от 02.07.2013г. №182-ФЗ, от 24.11.2014г. №357-ФЗ, от 03.11.2015г. №305-ФЗ, во исполнении Указа Президента РФ от 17 апреля 2017 г. №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» и в целях упорядочения рассмотрения обращений граждан, а также своевременного и регулярного размещения информации о результатах рассмотрения обращений граждан на портале ССТУ.РФ,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в МОАУ «Гимназия №1» согласно приложения №1.
2. Назначить ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан в МОАУ «Гимназия №1» заместителя директора Яковлеву Наталью Владимировну и возложить на нее обязанности по учету, рассмотрению, подготовке ответов, направлению по назначению и хранению обращений граждан.
3. Ответственному лицу за организацию работы с обращениями граждан в МОАУ «Гимназия №1» Яковлевой Н.В. в своей работе руководствоваться:
  - 3.1. Федеральным законом РФ от 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с изменениями на 03.11.2015 года, внесенными Федеральными законами от 29.06.2010г. №126-ФЗ, от 27.07.2010г. №227-ФЗ, от 07.05.2013г. №80-ФЗ, от 02.07.2013г. №182-ФЗ, от 24.11.2014г. №357-ФЗ, от 03.11.2015г. №305-ФЗ;

3.2. Порядком рассмотрения обращений граждан в МОАУ «Гимназия №1», утвержденным п.1 настоящего приказа от 17.01.2023года.

4. Назначить ответственным лицом за ведение раздела «Результаты рассмотрения обращений» на портале ССТУ.РФ (далее – раздел), за непосредственное внесение информации в указанный раздел, обеспечив актуализацию контактных данных заявителя, секретаря МОАУ «Гимназия №1» Канцедал С.В.

5. Назначить ответственным лицом за предоставление информации в раздел «Результаты рассмотрения обращений» на портале ССТУ.РФ, обеспечив актуализацию контактных данных заявителя, заместителя директора в МОАУ «Гимназия №1» ЯковлевуН.В.

6. Назначить ответственным лицом за техническое сопровождение раздела «Результаты рассмотрения обращений» на портале ССТУ.РФ (далее – раздел) – секретаря МОАУ «Гимназия №1» Канцедал С.В.

7. Ответственному лицу за ведение и за техническое сопровождение раздела и ответственному лицу за предоставление информации в раздел :

7.1. обязать соблюдать порядок заполнения информации о результатах рассмотрения обращений граждан и принятых по ним мерах и Порядок рассмотрения обращений граждан в МОАУ «Гимназия №1» ,утвержденным п.1 настоящего приказа от 17.01.2023года;

7.2. обеспечить регулярное заполнение на портале ССТУ.РФ раздела «Результаты рассмотрения обращений» в отношении всех обращений, поступивших как в порядке перенаправления, так и непосредственно в администрацию МОАУ «Гимназия №1»

7.3. вменить в обязанности внесение информации в раздел, включая отчетность, ежемесячно.

8.Администратору школьного сайта Яковлевой Н.В. разместить данный приказ в срок до 31.01.2023 года.

9.Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор МОАУ «Гимназия №1»

С.А.Артемьева

С приказом ознакомлены:  
Яковлева Н.В.

Канцедал С.В.



## ПОРЯДОК

рассмотрения обращений граждан в Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение

«Гимназия №1 г. Новотроицка Оренбургской области»

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно, порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан в Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение «Гимназия №1 г. Новотроицка Оренбургской области»(далее – гимназия).

1.3. Граждане, как правило, родители (законные представители) обучающихся, имеют право обращаться лично, а также направлять в гимназию коллективные обращения. Обращения могут направляться по почте, факсимильной связи, электронной почте, через официальный сайт гимназии и иным информационным системам общего пользования.

1.4. Для реализации целей Порядка используются следующие основные термины:

*Обращение* гражданина (далее обращение), направленное в гимназию, это предложение, заявление или жалоба, направленное в письменной форме или в форме электронного документа, а также устное обращение гражданина;

*Предложение* - пожелания или рекомендации по улучшению отдельных направлений деятельности гимназии, совершенствованию локальных нормативных правовых актов, регулирующих ее деятельность;

*Заявление* - просьба гражданина о предоставлении какой-либо информации или документа, содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных актов, недостатках в работе гимназии, либо критика должностных лиц;

*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 и правил поведения и т.д.

### 2. ТРЕБОВАНИЯ К ОБРАЩЕНИЮ

2.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает 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 электронном 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. В случае некорректных или недостоверных данных (в полях, являющихся обязательными для заполнения) ответ на обращение не дается. Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

2.3. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового или электронного) по которому следует направить ответ.

2.4. Ответ на обращение граждан не дается в следующих ситуациях:

2.4.1. Обращения, в которых не указаны предусмотренные законодательством Российской Федерации фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), а также почтовый адрес (для направления ответа в бумажном виде) либо адрес электронной почты (для направления ответа в электронном виде) к рассмотрению не принимаются.

2.4.2. В соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» не подлежат рассмотрению (не дается ответ по существу поставленных вопросов) обращения, в которых:

- 1) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- 2) текст не поддается прочтению;
- 3) обжалуется судебное решение;
- 4) в 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;
- 5) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.5. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 2.1. - 2.3. настоящего Порядка, признаются анонимным и рассмотрению не подлежат.

2.6. Письменные обращения граждан и материалы к ним, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

### *3. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ (ЭЛЕКТРОННЫХ) ОБРАЩЕНИЙ*

3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в школу.

3.2. После изучения обращения, проверки личных данных заявителя, обращение регистрируется работником школы, ответственным за работу с обращениями граждан в журнале обращений граждан (приложение 1).

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

3.4. 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 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 руководителем, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки руководителю гимназии на утверждение.

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

3.8. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы. Запрос составляется в трех экземплярах: один направляется по назначению, другой – заявителю обращения, третий остается в школе.

3.9. При получении проекта ответа на обращение, руководитель проверяет его на предмет правильности оформления, полноты информации, соответствия выводов действующему законодательству. При согласии с представленным проектом ответа, руководитель передает его для направления заявителю. Если не согласен, возвращает исполнителю на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

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



3.11. 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), к которому может быть направлена жалоба.

3.12. 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, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его 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 руководителем гимназии. При необходимости руководитель может для решения вопроса пригласить своих заместителей, преподавателей 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. Устные обращения могут поступать при проведении приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны и установлены. На устные обращения, как правило, дается ответ в устной форме.

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

4.8. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Порядком.

#### *5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА ОБ ОБРАЩЕНИЯХ ГРАЖДАН*

5.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на руководителя гимназии.

5.2. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возлагается на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировка и т.п.) не снимает с руководителя гимназии ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан.

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

#### *6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ*

6.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Уставом гимназии и вводится в действие в установленном им порядке.

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

**Форма журнала обращений**

№№ п/п	Дата поступления обращения	Ф.И.О. гражданина, родителя (законного представителя), обратившегося	Ф.И.О. учащегося	Адрес места жительства гражданина, родителя (законного представителя)	Краткое содержание обращения	должность, Ф.И.О. исполнителя	информация об исполнении (принятое решение)
1	2	3	4	5	6	7	8



Форма карточки личного приема гражданина

**КАРТОЧКА личного  
приема гражданина**

Сведения о заявителе:

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество гражданина)

\_\_\_\_\_ (почтовый адрес/адрес места жительства гражданина)

Прием осуществлял:

\_\_\_\_\_ (должность, фамилия, инициалы)

Краткое содержание устного обращения гражданина:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Результаты устного приема:

Дано устное разъяснение:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Принято письменное обращение для передачи на рассмотрение в:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (должность лица, производившего личный прием)      \_\_\_\_\_ (подпись)      \_\_\_\_\_ (фамилия и инициалы)

дата приема: « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_

регистрационный № \_\_\_\_\_