

**Муниципальное общеобразовательное учреждение
«Гимназия №14»**

Краснооктябрьского района Волгограда»

400009, Россия, Волгоград, пр-кт им.В.И.Ленина,121, телефон 75-30-29, e-mail: gymn14.@ mail.ru

ПРИНЯТА
Советом
МОУ гимназии №14
протокол №1 от 30.08.2013

УТВЕРЖДАЮ
Директор МОУ гимназии №14
Е.К.Беликова
Приказ от 02.09.2013 № 278
Приказ от 12.03.2015 №78
«О внесении изменений»
Приказ от 30.12.2020 №455
«О внесении изменений в п.2.6. Положения
о работе с обращениями граждан»



<https://inf-oge.sdangia.ru/>

**Положение
о работе с обращениями граждан**

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ от 02 мая 2006 г.

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

1.3. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.

1.4. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательных учреждений, комитета образования и т.д.

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

Жалоба - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями или решениями государственных органов, должностных лиц, общественных лиц и общественных организаций.

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 не дается.

2. Организация делопроизводства

2.1. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на директора гимназии.

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

2.3. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется заместителями директора школы и классными руководителями, которые, при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

2.4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления ответственным за ведение делопроизводства в журнале учета.

2.5. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции директора школы передаются на исполнение специалисту

2.6. Согласно п.3. и 3.1. ст.8 Федерального закона №59-ФЗ письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию директора гимназии направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона №59-ФЗ.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона №59-ФЗ.

2.7. Заместители директора и другие специалисты образовательного учреждения по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.8. Письменное обращение, поступившее в образовательное учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

2.9. В исключительных случаях директор гимназии вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

2.10. Ответ на обращение подписывается директором школы. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется специалистом по делопроизводству после того, как письмо подписано.

3. Личный приём граждан

3.1. Личный прием граждан осуществляется директором гимназии и его заместителями. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

3.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

3.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим положением.

4. Контроль за исполнением письменных обращений граждан.

4.1. Порядок постановки писем на контроль определяется директором школы.

4.2. Письма, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» в регистрационно-контрольных карточках.

4.3. Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале учета делопроизводителем.

4.4. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

4.5. Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии и утверждается директором школы.

Срок действия положения не ограничен. При изменении законодательства, в акт вносятся изменения в установленном порядке.