

Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение  
Восточная гимназия города Южно-Сахалинска

ОДОБРЕНО  
на заседании  
педагогического совета  
протокол

от 16.11.2020 г. № 3

УТВЕРЖДЕНО  
приказом  
директора МАОУ Восточная  
гимназия г. Южно-  
Сахалинска  
от 20.11.2020 г. № 509 -ОД

**РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В  
МАОУ ВОСТОЧНАЯ ГИМНАЗИЯ Г. ЮЖНО-САХАЛИНСКА**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 1.1. Настоящий Регламент определяет порядок работы должностных лиц МАОУ Восточная гимназия г. Южно-Сахалинска с обращениями граждан, а именно а именно, порядок учета, регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан в Муниципальном автономном общеобразовательном учреждении Восточной гимназии города Южно-Сахалинска (далее Гимназия).
- 1.2. В работе с обращениями граждан должностные лица Гимназии руководствуются:
- Конституцией Российской Федерации;
  - Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
  - Федеральным законом от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
  - Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных»;
  - Уставом МАОУ Восточная гимназия г. Южно-Сахалинска.
- 1.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять в Гимназию коллективные обращения. Обращения могут направляться по почте.
- 1.4. Основные понятия, применяемые в данном обращении:
- *Обращение гражданина* (далее обращение), направленное в Гимназию - это изложенное в письменной или устной форме предложение, заявление или жалоба, поступившее в порядке, установленном настоящим Регламентом.
  - *Предложение* - пожелания или рекомендации по улучшению отдельных направлений деятельности Гимназии, совершенствованию локальных нормативных правовых 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 и 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 не дается.

- 1.5. Настоящий Регламент исполняется административными работниками Гимназии, осуществляющими работу с обращениями граждан и несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.
- 1.6. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции Гимназии, гражданину дается рекомендация обратиться в орган, курирующий данный вопрос или, при возможности, решение вопроса может осуществляться ОУ во взаимодействии с органами исполнительной власти (организациями, учреждениями), к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

## **2. УСТНЫЕ ОБРАЩЕНИЯ**

- 2.1. Устные обращения граждан поступают в Гимназию во время личного приема граждан директором либо его заместителями в соответствии с их компетенцией. Личный прием граждан директором либо его заместителями проводится в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы. Информация о времени и месте проведения личного приема граждан, а также о должностных лицах, осуществляющих личный прием граждан, должна быть помещена в доступном для обозрения месте в образовательном учреждении, а также размещается на официальном сайте Гимназии.
- 2.2. Устные обращения граждан рассматриваются только в случае, если содержащиеся в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки.
- 2.3. Устные обращения граждан должны содержать следующие сведения:
  - 1) изложение существа предложения, заявления или жалобы;
  - 2) фамилию, имя, отчество обратившегося гражданина, почтовый адрес, по которому может быть направлена копия решения, принятого, по итогам рассмотрения предложения, заявления или жалобы гражданина.
- 2.4. Устные обращения граждан, не отвечающие требованиям, предусмотренным в пункте 2.3. настоящего Регламента, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

## **3. ПИСЬМЕННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ**

- 3.1. Письменные обращения граждан, поступающие в Гимназию, и должны содержать следующие сведения:
  - 1) наименование и адрес образовательного учреждения;
  - 2) изложение существа предложения, заявления или жалобы;
  - 3) фамилию, имя, отчество, место жительства, работы или учебы каждого из обратившихся граждан;
  - 4) адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
  - 5) дату составления обращения.Письменное обращение гражданина в соответствии с федеральным законодательством должно быть им подписано.

- 3.2. Письменные обращения граждан, не отвечающие требованиям, предусмотренным в подпунктах 2 и 3 третьей части настоящего Регламента, в соответствии с федеральным законодательством признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.
- 3.3. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

#### **4. РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

- 4.1. Устные и письменные обращения граждан (отвечающие требованиям, предусмотренными п.2.3, п.3.1 настоящего Регламента) подлежат обязательной регистрации в течение трех рабочих дней с даты их поступления.
- 4.2. Обращения граждан регистрируются в Журнале регистрации обращений граждан, в которых указываются сведения, предусмотренные в подпунктах 2.3, 3.1 настоящего Регламента, а также дата поступления обращения гражданина, и номер обращения гражданина. После принятия решений по итогам рассмотрения обращений граждан в журнал регистрации обращений граждан вносятся сведения о результатах рассмотрения этих обращений и направлении обратившимся гражданам копий решений, принятых по итогам рассмотрения их обращений. После исполнения решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан, в журнал регистрации обращений граждан вносятся сведения о принятых мерах по исполнению этих решений.
- 4.3. Журнал регистрации обращений граждан ведётся на бумажном носителе и хранится в приемной у делопроизводителя.

#### **5. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

- 5.1. Заявления и жалобы граждан рассматриваются в срок до тридцати дней с даты поступления в Гимназию.
- 5.2. Предложения, обращения граждан рассматриваются в срок до тридцати дней с даты поступления.
- 5.3. В случаях, если для рассмотрения заявления или жалобы гражданина требуется проведение проверки, либо осуществление сбора дополнительных сведений, сроки рассмотрения заявления или жалобы гражданина, указанные в пункте 5.1 настоящего Регламента могут быть продлены директором Гимназии или заместителем директора не более чем на тридцать дней с сообщением об этом гражданину, подавшему заявление или жалобу, в трехдневный срок.  
В случае, если предложение гражданина требует дополнительного изучения, сроки рассмотрения предложения гражданина, указанные в пункте 5.2. настоящего Регламента, могут быть в порядке исключения продлены директором Гимназии или заместителем директора не более чем на три месяца с сообщением об этом гражданину, подавшему предложение, в трехдневный срок.
- 5.4. В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона 59-ФЗ от 02.05.2006 г. на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором

размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

## **6. ОСТАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН БЕЗ РАССМОТРЕНИЯ**

6.1. Гимназия вправе оставить обращения граждан без рассмотрения в следующих случаях:

- 1) 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;
- 2) по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- 4) в обращении не указаны фамилия обратившегося гражданина и почтовый адрес для ответа;
- 5) от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;
- 6) текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 7) ответ по существу поставленного в обращении вопроса приведет к разглашению сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.
- 8) в случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение

6.2. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину в семидневный срок со дня регистрации обращения.

## **7. РЕШЕНИЯ, ПРИНИМАЕМЫЕ ПО ИТОГАМ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

7.1. По итогам рассмотрения обращений граждан может быть принято одно из следующих решений:

- 1) решение о полном или частичном удовлетворении обращения;
- 2) решение об отказе в удовлетворении обращения.

7.2. Копия решения, принятого по итогам рассмотрения обращений граждан, направляется гражданам, обратившимся с предложением, заявлением или жалобой, в течение пяти дней со дня принятия такого решения, но не позднее чем в день истечения срока рассмотрения этого предложения, заявления или жалобы.

7.3. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган

местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона 59-ФЗ от 02.05.2006 г. на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

## **8. ИСПОЛНЕНИЕ РЕШЕНИЙ, ПРИНЯТЫХ ПО ИТОГАМ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

- 8.1. Исполнение решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан, осуществляется соответствующими должностными лицами Гимназии.
- 8.2. Директор МАОУ Восточная гимназия г. Южно-Сахалинска осуществляет контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан.

**Форма журнала обращений граждан**

№ п/п	Дата поступления обращения	Ф.И.О. гражданина, родителя (законного представителя)	Адрес места жительства гражданина, родителя (законного представителя)	Вид обращения (заявление, предложение, жалоба)	Краткое содержание обращения	Должность, Ф.И.О. исполнителя	Информация об исполнении (принятое решение)
1	2	3	4	5	6	7	8