



**УПРАВЛЕНИЕ ДОШКОЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА «СЫКТЫВКАР»**

Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение
«Прогимназия № 81» г. Сыктывкара
(МАОУ «Прогимназия № 81»)

167016 Республика Коми г. Сыктывкар ул. Карьерная д.18 progimnazia81@yandex.ru
8 (8212) 31-22-33, 31 – 26 – 61 (тел), 8 (8212) 32 – 20 – 27 (факс)

ПРИНЯТО

Общим собранием членов
трудового коллектива МАОУ
«Прогимназия №81»
от 01 июня .2021года
(протокол №2)

УТВЕРЖДАЮ

Директор МАОУ «Прогимназия № 81»

_____ Т.В. Чернавина

Приказ № 163/1 от 01.06.2021 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ
О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН
В МАОУ «ПРОГИМНАЗИЯ №81»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан в Муниципальном автономном общеобразовательном учреждении «Прогимназия №81» г. Сыктывкара (далее – МАОУ «Прогимназия №81»), а также контроль за их исполнением.

1.2. Регулирующее действие Положения распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме директором МАОУ «Прогимназия №81» и его заместителями, по почте, телефону, электронной почте и иными информационными системами общего пользования.

1.3. Рассмотрение обращений граждан в МАОУ «Прогимназия №81» 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 (ред. от 27.12.2018) «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 «Прогимназия №81» 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 «Прогимназия №81».

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 «Прогимназия №81» и должностных лиц, либо критика деятельности МАОУ «Прогимназия №81» 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.

Ходатайство – вид обращения гражданина в поддержку просьбы иного лица о признании за ним определенного статуса, прав и т.д.

Коллективное обращение – обращение двух и более граждан, (подписанное инициатором коллективного обращения) или путем сбора подписей.

1.5. Сведения о месте нахождения МАОУ «Прогимназия №81», почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений; информация о личном приеме граждан директором МАОУ «Прогимназия №81», его заместителями размещаются на информационных стендах классов, групп и официальном сайте МАОУ «Прогимназия №81» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.6. Обращения граждан могут быть направлены:

- почтой России по адресу: 167016, Республика Коми, г. Сыктывкар, ул. Карьерная, д. 18;
- электронной почтой по адресу: progimnazia81@yamdex.ru;
- по телефону: 8(8212) 31-22-33, 21-95-18, 32-20-27.

1.7. Все обращения граждан, поступающие в МАОУ «Прогимназия №81» подлежат обязательному рассмотрению.

1.8. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию МАОУ «Прогимназия №81», недопустим.

2. Права граждан и обязанности должностных лиц МАОУ «Прогимназия №81» при рассмотрении обращений

2.1. При рассмотрении обращения МАОУ «Прогимназия №81» 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 «Прогимназия №81»:

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

2.2.2. Создают комиссии для проверки фактов, изложенных в обращении с выездом на место;

2.2.3. 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, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

2.2.4. Принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

2.2.5. Дают письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов.

2.2.6. 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. Должностным лицам МАОУ «Прогимназия №81» запрещается разглашение сведений и распространение информации о частной жизни граждан, ставших известными в связи с рассмотрением обращений 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 официальном сайте МАОУ «Прогимназия №81»;
- обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в МАОУ «Прогимназия №81».

3. Рассмотрение письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте.

3.1. Поступающие в МАОУ «Прогимназия №81» письменные обращения принимаются секретарем учебной части.

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

3.3. 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.

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

3.5. Письменные обращения и обращения граждан, поступившие в МАОУ «Прогимназия №81» по электронной почте, регистрируются секретарем в течение 3 (трех) дней с момента их поступления.

3.6. Письменные обращения и обращения граждан, поступившие в МАОУ «Прогимназия №81» по электронной почте, регистрируются в Журнале регистрации обращений граждан (приложение № 1).

3.7. Журнал регистрации обращений граждан включает в себя следующие разделы:

- регистрационный номер;
- дата регистрации обращения;
- вид передачи обращения (почтой, электронной почтой и т.д.);
- сведения о повторности и об осуществлении контроля;
- фамилия, имя, отчество заявителя, его адрес;
- аннотация (краткое содержание обращения);
- срок исполнения обращения;
- резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата);
- отметка об исполнении обращения.

Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ.

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

3.9. 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.

3.10. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения директору МАОУ «Прогимназия №81».

3.11. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции МАОУ «Прогимназия №81», в течение 7 (семи) дней со дня их регистрации по распоряжению директора пересылаются секретарем в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

3.12. 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).
- в обращении содержатся заведомо ложные сведения, материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство

других лиц. Данные обращения не подлежат рассмотрению и могут быть переданы в соответствующие органы для последующего рассмотрения и принятия мер по возложению ответственности за нанесенные оскорбления.

3.13. 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.

3.14. В случаях, указанных в пункте 3.12 настоящего раздела, лицо, направившее обращение, оповещается о данном решении с указанием одной из перечисленных причин.

3.15. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте, 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.

3.16. Директор МАОУ «Прогимназия №81» рассматривает обращения граждан и определяет должностное лицо, и сроки подготовки ответа заявителю.

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

3.18. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

3.19. 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 отчет для составления ответа.

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

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

3.22. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней со дня их регистрации, если в резолюции не указан другой срок исполнения. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата решения вопроса.

- 3.23. При невозможности исполнения обращения в сроки, установленные пунктом 3.22 настоящего раздела, необходимо решить вопрос о продлении срока рассмотрения. Продлить срок рассмотрения обращения может только директор МАОУ «Прогимназия №81», но не более чем на 30 (тридцать) дней.
- 3.24. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.
- 3.25. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и чёткость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.
- 3.26. Ответы на обращения граждан подписывает директор МАОУ «Прогимназия №81».
- 3.27. 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.
- 3.28. 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.
- 3.29. Перед передачей ответов заявителям на отправку секретарь учебной части проверяет наличие подписей, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.
- 3.30. Оформленные надлежащим образом ответы отправляются секретарем учебной части адресатам почтовым отправлением.
- 3.31. Обращения граждан могут поступать в МАОУ «Прогимназия №81» в электронном виде, как по электронной почте, так и через раздел официального сайта.
- 3.32. Обращения, поступившие на официальный электронный адрес МАОУ «Прогимназия №81», поступают секретарю учебной части.
- 3.33. Секретарь учебной части передает поступившие обращения директору МАОУ «Прогимназия №81».
- 3.34. Директор рассматривает электронные обращения граждан и определяет должностное лицо, сроки подготовки ответа заявителю.
- 3.35. Ответственные лица готовят ответ в виде обратного сообщения, согласовывают с директором и передают его секретарю для отправки почтовым отправлением.
- 3.36. Должностные лица, указанные в приложении № 1, несут ответственность за достоверность информации, содержащейся в обратном сообщении.
- 3.37. Ответ в виде обратного сообщения направляется секретарем учебной части по адресу электронной почты, указанному в обращении в течение 30 дней с момента получения обращения.

4. Личный прием граждан

- 4.1. Личный прием граждан осуществляется директором МАОУ «Прогимназия №81», его заместителями, а также специалистами по вопросам, входящим в их компетенцию.
- 4.2. Личный прием граждан осуществляется согласно графику.

- 4.3. В случае обращения гражданина к директору по срочному с точки зрения гражданина вопросу, прием данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от графика приема.
- 4.4. Иногородние посетители во всех случаях принимаются директором МАОУ «Прогимназия №81» в день их обращения.
- 4.5. Граждане, имеющие льготы и преимущества, установленные действующим законодательством, а также беременные женщины и посетители с малолетними детьми принимаются вне очереди.
- 4.6. Лица в состоянии опьянения на прием не допускаются.
- 4.7. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 4.8. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его или третьих лиц нарушенных прав, свобод и законных интересов.
- 4.9. В случае передачи письменного обращения на личном приеме, данное обращение передается секретарю для регистрации в Журнале и на ознакомление директору МАОУ «Прогимназия №81».
- 4.10. Содержание устного обращения оформляется в карте приема установленного образца. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается отметка в карте приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в устном обращении гражданина вопросов.
- 4.11. Карта личного приема передается секретарю учебной части для регистрации его в Журнале и дальнейшего хранения.
- 4.12. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию МАОУ «Прогимназия №81», гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 4.13. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 4.14. При рассмотрении обращения на личном приеме заявителю должно быть обеспечено право лично изложить доводы лицу, рассматривающему его обращение, ознакомиться с материалами проведенной проверки, представить дополнительные материалы или ходатайствовать об их истребовании органом, рассматривающим жалобу, получить письменный или устный ответ о принятых решениях.
- 4.15. Устные обращения граждан, принятые по телефону, в журнале не регистрируются.

5. Результаты рассмотрения обращений граждан

5.1. Конечными результатами предоставления рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

5.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

6. Ответственность должностных лиц за нарушение требований законодательства к работе с обращениями граждан

6.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан и соблюдение установленных сроков перед законом возлагается на директора МАОУ «Прогимназия №81».

6.2. Должностные лица за нарушение установленных требований отвечают перед директором МАОУ «Прогимназия №81».

7. Контроль организации работы с обращениями граждан, принятых должностными лицами на личном приеме.

7.1. Контроль организации работы должностных лиц МАОУ «Прогимназия №81» с обращениями граждан, принятых на личном приеме, устанавливается в целях обеспечения рассмотрения их в сроки, предусмотренные в разделе 3 настоящего Положения, и надлежащего разрешения содержащихся в них вопросов.

7.2. Система контроля должна обеспечивать своевременное и качественное рассмотрение поступивших обращений граждан.

7.3. Контроль организации работы должностных лиц МАОУ «Прогимназия №81» с обращениями граждан, принятыми в ходе личного приема, возлагается на директора.

8. Срок действия Положения.

8.1. Положение вводится в действие с момента его утверждения приказом директора МАОУ «Прогимназия №81». Срок действия Положения не ограничен.

8.2. Изменения и дополнения в Положение вносятся в случае изменений в законодательстве РФ.

**Журнал
регистрации обращений граждан в МАОУ «Прогимназия №81»**

Регистрационный номер	Дата регистрации обращения	Вид передачи обращения (лично, почтой, по телефону, электронной почтой)	Сведения о повторности и об осуществлении контроля	Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес	Аннотация (краткое содержание обращения)	Срок исполнения обращения	Резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата)	Отметка об исполнении обращения

**Журнал
учета приема граждан в МАОУ «Прогимназия №81»**

№№ п/п	Дата приема	Фамилия, имя, отчество посетителя	Адрес, место работы посетителя	Краткое содержание обращения	Какое принято решение, кому поручена проверка, исполнение, ответ посетителю	Кто принимал (фамилия, подпись)