



МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ГИМНАЗИЯ № 12 ГОРОДА ТЮМЕНИ

**ПРИКАЗ**

от 06.04. 2021 года

№ 3/61

О порядке рассмотрения обращений  
граждан в МАОУ гимназию № 12  
города Тюмени

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях урегулирования отношений при рассмотрении обращений, поступивших в МАОУ гимназию № 12 города Тюмени, приказываю:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращения граждан в МАОУ гимназию № 12 города Тюмени (приложение).

2. Заместителю директора, Молнар Г.А. разместить Порядок рассмотрения обращения граждан, утвержденный настоящим приказом, на официальном сайте МАОУ гимназии № 12 города Тюмени в сети «Интернет» в течение 3-х дней со дня его издания.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

Платонова Л.А.

№

СНЯ

ТЕ

1

№



Приложение

УТВЕРЖДЕН

приказом директора

МАОУ гимназии № 12 города Тюмени

от 06.04.2021

№ 3\61

Порядок  
рассмотрения обращения граждан  
в МАОУ гимназию № 12 города Тюмени

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» (далее – Закон), Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» устанавливает процедуру рассмотрения обращений граждан в МАОУ гимназию № 12 города Тюмени (далее – Учреждение).

1.2. Настоящий Порядок распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Локальными нормативными актами Учреждения могут устанавливаться особенности рассмотрения отдельных обращений граждан в зависимости от предмета обращения, в том числе обращений, относящихся компетенции комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений, комиссии по урегулированию конфликта интересов, коллегиальных органов управления Учреждения.

1.4. Настоящий Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.5. Настоящий Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.7. Обращения граждан с жалобами, заявлениями или предложениями принимаются Учреждением в устной, письменной форме или в форме электронного документа.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Учреждением на официальном сайте в сети «Интернет» обеспечивается возможность формирования и направления гражданами обращений в форме электронного документа.

1.8. При рассмотрении обращения гражданину обеспечиваются права, предусмотренные Законом.

1.9. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные термины:

обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в Учреждение в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Учреждение;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Учреждения;

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 Учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности Учреждения 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;

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию выполняющее организационно-распорядительные, административные хозяйственные функции в Учреждении.

## 2. Прием и регистрация письменного обращения

2.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации секретарем учебной части МАОУ гимназии № 12 города Тюмени в соответствии с правилами делопроизводства в Учреждении в течение трех дней с момента его поступления в Учреждение.

2.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, в течение семи дней с даты его регистрации направляется с сопроводительным письмом в соответствующий орган, должностному лицу или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения за исключением случая, указанного в пункте 3.5 настоящего Порядка.

## 3. Рассмотрение обращения

### 3.1. Учреждение:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости, в том числе, в случае, указанном в пункте 3.10 настоящего Порядка, - с участием гражданина, направившего обращение;

2) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

3) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.2 – 3.9 настоящего Порядка;

4) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в орган, организацию или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.2. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

обучающихся, родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся.

3.11. При поступлении обращения, когда для его объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения требуется участие заявителя, а также при поступлении обращения, указанного в пункте 3.10 настоящего Порядка, заявитель, обучающиеся, родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся приглашаются на рассмотрение обращения непосредственно в Учреждение или с использованием дистанционных информационных ресурсов, видеоконференцсвязи.

Приглашение (уведомление) оформляется в письменной форме и направляется заявителю на электронную почту (в случае если обращение поступило в учреждение в форме электронного документа), почтовым отправлением на указанный в обращении адрес или вручается нарочно с отметкой о его получении заявителем. В уведомлении при необходимости может быть выражена просьба о представлении дополнительных пояснений или документов, имеющих значение для рассмотрения обращения.

При направлении приглашения (уведомления) учитывается время на его доставку заявителю и установленные законом сроки рассмотрения обращения.

3.12. Отсутствие ответной реакции заявителя на приглашение принять участие в рассмотрении обращения, а именно не явка на организованную встречу или не направление запрашиваемых дополнительных пояснений (документов), при надлежащем уведомлении заявителя не является препятствием в рассмотрении обращения в его отсутствие.

Перенос даты встречи для рассмотрения обращения по инициативе заявителя возможен в пределах установленного Законом срока для рассмотрения обращения.

#### 4. Сроки рассмотрения письменного обращения, подготовка и направление ответа на обращение

4.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

4.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Закона, руководитель Учреждения или уполномоченное им лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.3. Ответ на обращение оформляется на бланке исходящего письма Учреждения, подписывается руководителем Учреждения или иным уполномоченным на то лицом. При необходимости в ответе указываются меры, принятые по результатам рассмотрения обращения.

4.4. В случае если обращение поступило в Учреждение в письменной форме, ответ направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

В случае если обращение поступило в Учреждение в форме электронного документа, ответ направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

На поступившее в Учреждение обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.4. Учреждение при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.5. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган, должностному лицу или организацию в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.6. 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 орган, должностному лицу или организацию в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.7. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему Учреждением неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Учреждения либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.8. В случае поступления в Учреждение письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 4.4 настоящего Порядка на официальном сайте Учреждения в сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.9. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.10. Обращения обучающихся, родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся или их представителей о применении к работникам Учреждения, нарушающим и (или) ущемляющим права обучающихся, родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся, дисциплинарных взысканий подлежат обязательному рассмотрению с привлечением

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 Закона на официальном сайте Учреждения в сети «Интернет».

4.5. Рассмотрение обращений о выдаче документов, связанных с работой, и их копий осуществляется в сроки, установленные Трудовым кодексом Российской Федерации.

4.6. Законами и нормативными правовыми актами могут быть предусмотрены другие сроки рассмотрения обращений.

## 5. Личный прием граждан

5.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится руководителем Учреждения и иными уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан на информационных стендах (стойках) Учреждения, на официальном сайте Учреждения в сети «Интернет».

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

5.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина по форме согласно приложению к настоящему Порядку. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

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

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

## 6. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

6.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений в Учреждении осуществляет руководитель Учреждения в пределах своей компетенции.

6.2. Руководитель Учреждения или уполномоченное им лицо обеспечивает анализ содержания поступающих обращений.

6.3. В целях принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, результаты анализа содержания поступающих обращений рассматриваются на административных совещаниях, заседаниях органов управления Учреждения иных коллегиальных органах.

6.4. В целях контроля за своевременной регистрацией обращений в форме электронного документа секретарем учебной части обеспечивается ежедневная проверка официальной электронной почты Учреждения.

6.5. Лица, виновные в нарушении настоящего Порядка, Закона, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

## 7. Заключительные положения

7.1. Вопросы рассмотрения обращений граждан, не нашедшие отражения в настоящем Порядке, регулируются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Тюменской области, муниципальными нормативными правовыми актами, уставом Учреждения и иными локальными нормативными актами Учреждения.

7.2. В случае принятия нормативных правовых актов по вопросам, отраженным в настоящем Порядке, содержащих иные нормы по сравнению с настоящим Порядком, в части возникающего противоречия применяются указанные нормативные правовые акты, а Порядок подлежит приведению в соответствие с ними в кратчайшие сроки.



Приложение к Порядку  
рассмотрения обращения граждан  
в МАОУ гимназию № 12 города  
Тюмени

КАРТОЧКА  
ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА

№ \_\_\_\_\_ Дата приема: « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. в \_\_\_\_ час. \_\_\_\_\_

Ведущий прием: \_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы, наименование должности)

Ф. И. О. заявителя: \_\_\_\_\_ дан

Адрес гражданина: \_\_\_\_\_

Повторность: да/нет \_\_\_\_\_ Количество обращений: \_\_\_\_\_

Краткое содержание обращения: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Результаты приема: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Отметка о получении письменного обращения во время приема: да/нет

Даны поручения: \_\_\_\_\_

(фамилии, инициалы исполнителей)

Содержание поручения: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Поручение на контроле: да/нет \_\_\_\_\_ Плановый срок исполнения « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_

Приложение: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Подпись лица, ведущего прием: \_\_\_\_\_

