1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение о работе с жалобами и обращениями граждан (далее - Положение) в ГАОУ СО «Гимназия № 1» (далее Гимназия) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, 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», Федеральным законом "О внесении изменений в Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 28.12.2024 N 547-ФЗ.

1.2. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан, их прием, правила регистрации и учета, контроля их исполнения, порядок отчетности о работе с письмами граждан в Гимназии.

1.3. Обращения граждан поступают в Гимназию в виде предложений, заявлений, жалоб:

Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности Гимназии;

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

Жалоба - обращение с требованиями о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями, решениями должностных лиц.

1.4. Обращения граждан могут быть направлены:

- почтой России по адресу: 410056, г. Саратов, ул. Мичурина, 88;
- в форме электронного документа;
- по телефону: 8(8452) 23-69-69

2. Регистрация обращения граждан.

2.1. Все поступающие в Гимназию обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением принимаются секретарем руководителя и фиксируются в журнале учета входящей корреспонденции по мере их поступления, но не позднее трех дней.

2.2. На поступивший документ проставляется в правом нижнем углу первой страницы дата и номер регистрации входящего документа.

2.3. В журнале регистрации указывается:

- фамилия инициалы исполнителей в именном падеже, если подпись заявителя неразборчива, в журнале регистрации делается пометка «подпись неразборчива»;
- территория проживания исполнителя письма;
- дата поступления обращения;
- краткое содержание письма;
- фамилия сотрудника, которому отписано данное обращение для рассмотрения.

2.4. При получении обращения секретарем:

- проверяется правильность содержания корреспонденции - наличие документов в вскрываемых конвертах (разорванные документы подклеиваются);
- конверты подкалываются и сохраняются в делах.

2.5. Поступившие документы (копии аттестатов, дипломов, трудовых книжек, пенсионных удостоверений и др.) прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения или текста делается соответствующая отметка в журнале регистрации).

2.6. С полученных подлинников документов (об образовании, трудовых книжек) снимается копия, подлинник возвращается гражданам.

2.7. Письма, присланные не по адресу, возвращаются на почту или по возможности направляются адресату.

2.8. Если письмо переслано, то в журнале указывается откуда оно поступило, проставляются:

- исходящие номер и дата;
- регистрационный номер;
- территория;
- краткое содержание письма;
- отметка о форме и сроке исполнения.

При повторном обращении граждан документу присваивается очередной регистрационный номер. Повторным считается 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. Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя.

2.9. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам. Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то каждое письмо регистрируется самостоятельно.

2.10. Направления обращений в форме электронного документа доступно следующим способом:

- с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» через платформу обратной связи или сервис «Госуслуги. Решаем Вместе» как подсистемы Единого портала;
- посредством электронной приемной на официальном сайте организации с авторизацией гражданина через ЕСИА (Госуслуги) (при наличии).

Направление гражданином обращения на адрес электронной почты Федеральным законом не предусмотрено.

2.11. После регистрации секретарь передает корреспонденцию директору Гимназии.

3. Рассмотрение обращений граждан.

3.1. Директор Гимназии знакомится с содержанием писем, пишет на них резолюцию. Особое внимание уделяется обращениям, а также письмам о неудовлетворительном рассмотрении предыдущих заявлений.

3.2. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие), которых обжалуется.

3.3. Сотрудник, которому отписано обращение, при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб обязан:

- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, организовать проверки на местах, принять другие меры для объективного разрешения вопроса;
- принять обоснованные решения по обращениям, обеспечить контроль за своевременным и правильным их исполнением;
- сообщить заявителям, как правило, в письменной форме о решениях, принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием, в случае необходимости разъяснить порядок обжалования.

3.4. Обращение без подписи и указания фамилии, не содержащее данных о месте их жительства, работы или учебы признанная анонимными. Анонимные письма, как правило,

не рассматривается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом совершаемом или совершенном противоправном действии, а также о лице его подготавливающим, совершающим или совершившим, обращение подлежит направлению в соответствии с его подведомственностью. Если подпись заявителя неразборчива, то решение об исполнении такого обращения принимается директором Гимназии.

3.5. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней со дня их регистрации, если в резолюции не указан другой срок исполнения. Обращения, не требующие дополнительной проверки и изучения, рассматриваются в течение 10 (десяти) дней. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата решения вопроса.

3.6. При невозможности исполнения обращения в сроки, установленные пунктом 3.5 настоящего раздела, необходимо решить вопрос о продлении срока рассмотрения. Продлить срок рассмотрения обращения может только директор, но не более чем на один месяц. С сообщением об этом заявителю.

3.7. Рассмотрение заявлений или жалоб с выездом на место проводится по желанию заявителей с их участием.

3.8. Ответы на обращения граждан дают заместители директора за подписью директора Гимназии.

3.9. Секретарь руководителя Гимназии регистрирует ответ заявителю в журнале регистрации исходящей корреспонденции.

3.10. В журнале регистрации указать фамилию инициалы заявителя (в именительном падеже), адрес направления ответа, краткое содержание письма, фамилия исполнителя.

4. Контроль за работой с обращениями граждан.

4.1. Исполнение обращения граждан контролируется с целью устранения недостатков в работе Гимназии, оказания помощи заявителям в удовлетворении их законных интересов или восстановлении нарушенных прав.

4.2. Исполнители ответов тщательно анализируют документы, полученные с мест, по результатам проверки жалоб и рассмотрения вопросов делают заключение о качестве и полноте ответов на все поставленные в них вопросы, в случае необходимости запрашивают дополнительную информацию и вносят предложения директору Гимназии по совершенствованию управления.

4.3. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, жалобы, заявления.

4.4. Организация контроля, обеспечивающего своевременное, правильное и полное рассмотрение писем и исполнение решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам, возлагается на секретаря руководителя Гимназии.

5. Личный прием граждан.

5.1. Личный прием граждан в Гимназии производит директор Гимназии и уполномоченные им лица в установленное для этого время. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.2. Работу по организации приема граждан проводит секретарь руководителя Гимназии.

5.3. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.4. Письменное обращение, принятое во время личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

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

5.6. Устные обращения граждан, принятые по телефону, в журнале не регистрируются.

6. Организация делопроизводства.

6.1. Делопроизводство по предложениям, обращениям и заявлениям граждан осуществляется секретарем Гимназии и ведется отдельно от других видов делопроизводства.

6.2. Предложения, заявления и жалобы граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

6.3. Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке, каждое предложение, заявление и жалоба и все документы по их рассмотрению и разрешению составляют самостоятельную группу.

6.4. В случае получения повторного предложения, заявления и жалобы или появления дополнительных документов - подшиваются к данной группе документов.

6.5. При оформлении дел проверяется правильность направления документов в дело. Неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.

6.6. Дела с материалами переписки (письменные обращения) хранятся в текущем делопроизводстве.

6.7. Хранение дел с предложениями, заявлениями и жалобами граждан и документы по их исполнению осуществляются в справочных и других целях.

6.8. При уходе в отпуск, отъезде в командировку или увольнение работник обязан передать по указанию все находящиеся у него на исполнении письма граждан другому работнику, с тем, чтобы были приняты меры к их своевременному разрешению. Вновь принятый работник обязан ознакомиться с настоящим Положением.

6.6. Срок хранения заявления, предложения или жалобы граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением - 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном Федеральной архивной службой России.

6.7. Личная ответственность за состоянием делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан и сохранность документов возлагается на директора Гимназии.

7. Анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.

7.1. Директор Гимназии один раз в год анализирует письменные обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщает предложения, принимает меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений.