

Муниципальное общеобразовательное учреждение «Гимназия»
(Коми национальная гимназия)
(МОУ КНГ)

«Гимназия» муниципальной велёдан учреждение
(Коми национальной гимназия)
(МБУ КНГ)

УТВЕРЖДЕН
приказом МОУ КНГ
от 27.03.2025 №50/02-ОД

**Порядок
рассмотрения обращений граждан, поступивших
в Муниципальное общеобразовательное учреждение «Гимназия»
(Коми национальная гимназия)**

I. Общие положения

- 1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в Муниципальное общеобразовательное учреждение «Гимназия» (Коми национальная гимназия) (далее – Порядок), определяет порядок рассмотрения обращений граждан, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения) и проведения личного приёма граждан.
- 1.2. Рассмотрение обращений граждан в МОУ КНГ регламентируется Конституцией Российской Федерацией, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- 1.3. **Обращение гражданина** (далее - обращение) - направленные в МОУ КНГ в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), иной информационной системы либо официального сайта МОУ КНГ в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в МОУ КНГ;
Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию локальных актов, деятельности МОУ КНГ;
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 МОУ КНГ, либо критика деятельности МОУ КНГ;

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

1.4. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.5. Обратиться можно следующими способами:

1.5.1. в письменной форме:

- направить обращение в письменной форме почтовым отправлением по адресу: 167031, Республика Коми, г. Сыктывкар, ул. Карла Маркса, д. 145, Муниципальное общеобразовательное учреждение «Гимназия» (Коми национальная гимназия);
- доставить обращение в письменной форме лично в приёмную МОУ КНГ по адресу: 167031, Республика Коми, г. Сыктывкар, ул. Карла Маркса, д. 145, Муниципальное общеобразовательное учреждение «Гимназия» (Коми национальная гимназия);

1.5.2. в форме электронного документа:

- отправить обращение посредством электронной формы обратной связи на официальном сайте МОУ КНГ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <https://gimnaziyakngsyktyvkar-r11.gosweb.gosuslugi.ru/> (далее – официальный сайт МОУ КНГ)
- через электронную форму платформы обратной связи (ПОС) «Госуслуги. Решаем вместе» на официальной странице Госпаблика в Вконтакте: <https://vk.com/kngnews>

1.5.1. Устно:

- устное обращение в ходе личного приёма граждан, проводимого директором МОУ КНГ, заместителями директора МОУ КНГ, главным бухгалтером МОУ КНГ.

2. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан

2.1. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

- 2.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.
- 2.3. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком и регистрируется в Журнале регистрации письменных обращений граждан (приложение №1). В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.
- 2.4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в МОУ КНГ в Журнале регистрации письменных обращений граждан.
- 2.5. Письменное обращение, поступившее в МОУ КНГ рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.
- 2.6. В исключительных случаях, директор МОУ КНГ вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.
- 2.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных МОУ КНГ, 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.
- 2.8. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.
- 2.9. Ответ на обращение подписывается директором МОУ КНГ.
- 2.10. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в МОУ КНГ в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в МОУ КНГ в письменной форме.

2.11. При рассмотрении обращения МОУ КНГ:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3. Личный прием граждан

- 3.1. Личный прием граждан в МОУ КНГ проводится директором, заместителями директора, главным бухгалтером.
- 3.2. Информация о графике личного приёма граждан (место проведения, а также об установленных для личного приёма граждан днях и часах) размещается на информационных стендах МОУ КНГ, а также на официальном сайте МОУ КНГ <https://gimnaziyakngsyktyvkar-r11.gosweb.gosuslugi.ru/>
- 3.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 3.4. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение №2) и регистрируется в Журнале регистрации личных обращений граждан (приложение №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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 3.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.
- 3.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МОУ КНГ, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 3.7. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

- 3.8. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

4. Порядок рассмотрения отдельных обращений

- 4.1. 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. Если в указанном 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.
- 4.2. МОУ КНГ 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.
- 4.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
- 4.4. 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.
- 4.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор МОУ КНГ вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в МОУ КНГ. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
- 4.6. 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.

- 4.7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

5. Формирование дел

- 5.1. Делопроизводство по рассмотрению обращений ведется в соответствии с номенклатурой дел МОУ КНГ.
- 5.2. Сроки хранения документов определяются согласно номенклатуре дел.
- 5.3. В деле документы формируются в последовательности: оригинал обращения, копия ответа. Документы располагаются в хронологическом порядке.
- 5.4. При изменении состава документов дела (изъятии, включении документов, замены их копиями) делается соответствующая отметка.
- 5.5. По истечении установленного срока хранения подлежат уничтожению.

6. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

- 6.1. МОУ КНГ осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Приложение № 2
к Порядку рассмотрения обращений
граждан, поступивших в Муниципаль-
ное общеобразовательное учреждение
«Гимназия» (Коми национальная
гимназия)

Карточка личного приема № _____

Дата приема: « ____ » _____ 20__ г.

Время приёма: _____

Заявитель, пришедший на личный прием:

Фамилия: _____

Имя: _____

Отчество (при наличии): _____

Почтовый адрес для ответа: _____

Контактный телефон: _____

Адрес электронной почты: _____

Льготный состав: _____

Повторность обращения: да/нет

Краткое содержание устного обращения: _____

Должностное лицо, осуществляющее личный прием:

Фамилия: _____

Имя: _____

Отчество (при наличии): _____

Должность: _____

Решение, принятое по устному обращению:

Даны устные разъяснения _____ (_____)
подпись расшифровка подписи

Даны поручения:

1. Фамилия И.О. исполнителя: _____

Содержание поручения: _____

Срок исполнения: _____

Отметка о получении письменного обращения во время приема:

Дата регистрации: _____ Регистрационный номер: _____

Подпись лица, осуществившего прием: _____ (_____)
подпись расшифровка подписи

Отметка об ответе заявителю: _____

Отметка о снятии с контроля: _____

Приложение № 3
к Порядку рассмотрения обращений
граждан, поступивших в Муниципальное
образовательное учреждение «Гимназия» (Коми национальная гимназия)

Журнал регистрации
личных обращений граждан

№ п/п	Дата обращения	ФИО заявителя, контактный телефон	Краткое содержание обращения	Результаты рассмотрения обращения	Лицо осуществляющее прием

