

Муниципальное общеобразовательное учреждение «Гимназия»  
(Коми национальная гимназия)  
(МОУ КНГ)  
«Гимназия» муниципальной велёдан учреждение  
(Коми национальной гимназия)  
(МВУ КНГ)

УТВЕРЖДЕНО  
приказом МОУ КНГ  
от 29.12.2023 № 189/04-ОД

**I.**

- 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. (далее - обращение) - направленные в МОУ КНГ в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина МОУ КНГ;
  - рекомендация гражданина по совершенствованию локальных актов, деятельности МОУ КНГ;
  - 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;
  - 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. Направить письменное обращение:

- почтовым отправлением по адресу: 167031, Республика Коми, г. Сыктывкар, ул. Карла Маркса, д. 145, Муниципальное общеобразовательное учреждение «Гимназия» (Коми национальная гимназия);
- на адрес электронной почты МОУ КНГ: [gimn\\_komi\\_naz@edu.rkomi.ru](mailto:gimn_komi_naz@edu.rkomi.ru) (далее – электронная почта МОУ КНГ)
- 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 Госпублика в Вконтакте: <https://vk.com/kngnews>
- лично в приёмную МОУ КНГ по адресу: 167031, Республика Коми, г. Сыктывкар, ул. Карла Маркса, д. 145, Муниципальное общеобразовательное учреждение «Гимназия» (Коми национальная гимназия);
- факсом 8(212) 32-01-50

1.5.2. Устно:

- в ходе личного приёма граждан, проводимого директором МОУ КНГ, заместителями директора МОУ КНГ, главным бухгалтером МОУ КНГ;
- по телефону МОУ КНГ: (8212) 32-01-50,

## 2.

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, 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, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании 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.

- 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.

- 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.**

- 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.**

- 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 № 1  
к Порядку рассмотрения обращений граждан,  
поступивших в Муниципальное общеобразова-  
тельное учреждение «Гимназия» (Коми  
национальная гимназия)

Журнал регистрации письменных обращений граждан

№								
п/п		,	-					

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  
общеобразовательное учреждение «Гимна-  
зия» (Коми национальная гимназия)

Журнал регистрации личных обращений  
граждан

		,			

