



МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

«ГИМНАЗИЯ № 73»

УТВЕРЖДАЮ

директор МБОУ «Гимназия №73»

\_\_\_\_\_  
Т.Б. Одинец

«28» августа 2018 г.

Приказ № 191 от 28.08.18г.



**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке**  
**рассмотрения обращений граждан**  
**в МБОУ «Гимназия № 73»**

г. Новокузнецк

## **1. Назначение и область применения**

Настоящее Положение регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином права на обращения, в муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Гимназия № 73» (далее – Гимназия) и его должностным лицам.

## **2. Нормативное обеспечение**

Настоящее Положение разработано в соответствии:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»; Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».

## **3. Определения и сокращения**

**В Положении используются следующие основные понятия:**

- 1) *обращение гражданина* (далее – обращение) – направленные должностному лицу Гимназии в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина. Повторными считаются 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. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса; следовательно, такие обращения будут оставаться без ответа;
- 2) *предложение* – рекомендация гражданина, направленная на улучшение деятельности Гимназии;
- 3) *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 коллектива Гимназии, либо критика деятельности работников Гимназии;
- 4) *жалоба* – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) должностное лицо – руководитель, сотрудник или работник Гимназии, обладающий властными полномочиями.

#### **4. Права гражданина при рассмотрении обращения**

4.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направляя индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Гимназию и его должностным лицам. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц. Рассмотрение обращения граждан осуществляется бесплатно.

4.2. Работа с письменными и устными обращениями граждан в Гимназии, а также с обращениями граждан на сайт Гимназии должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

4.3. При рассмотрении обращения должностным лицом гражданин имеет право: представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме; 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 законом тайну; получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 8 настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов; 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; обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

#### **5. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением**

5.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

5.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

## **6. Требования к письменному обращению**

6.1. Гражданин в своем письменном обращении *в обязательном порядке указывает* 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.

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

6.3. Обращение, поступившее должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин *в обязательном порядке указывает* свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

## **7. Направление и регистрация письменного обращения**

7.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно тому должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

7.2. Письменное обращение подлежит *обязательной регистрации в течение трёх рабочих дней* с момента поступления его в Гимназию или должностному лицу.

7.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Гимназии или должностного лица, направляется *в течение семи рабочих 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.

7.4. 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.

7.5. Гимназия или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

7.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

7.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 5.6. настоящего раздела Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

## **8. Порядок оформления, приема и рассмотрения обращений через сервис «Обратная связь»**

8.1. Сервис «Обратная связь» является дополнительным средством для обеспечения возможности обращений граждан в Гимназию.

8.2. Обращения, направленные в электронном виде через официальный сайт Гимназии, регистрируются и рассматриваются в соответствии с разделом 5 настоящего Положения.

8.3. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

8.4. Перед отправкой электронного обращения гражданину необходимо проверить правильность заполнения анкеты.

8.5. В случае внесения в анкету некорректных или недостоверных данных (в полях, являющихся обязательными для заполнения) ответ на обращение не дается.

8.6. Обращение может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя о причинах принятия такого решения, если: в нём содержится нецензурная лексика, оскорбительные выражения; текст письменного обращения не поддается прочтению; в 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; ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

8.7. Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

8.8. Уведомление о ходе рассмотрения обращения гражданина направляется по указанному им адресу электронной почты.

8.9. Гражданин может получить информацию, касающуюся обработки его обращения, назвав свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) и адрес места жительства по телефону: (3843) 71-78-16 в понедельник–пятницу с 09-00 до 16-00 часов.

## **9. Рассмотрение обращения**

9.1. Обращение, поступившее в Гимназию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

9.2. Должностное лицо: 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; даёт 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.

9.3. Ответ на обращение подписывается должностным лицом.

9.4. Ответ на обращение, поступившее в Гимназию или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

9.5. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны *в течение 15 дней предоставлять документы и материалы*, необходимые для

рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

#### **10. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

10.1. 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.*

10.2. Должностное лицо 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.

10.3. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся, 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.

10.4. 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, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо 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 Гимназию или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

10.5. 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.

10.6. 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 в Гимназию или соответствующему должностному лицу.

### **11. Сроки рассмотрения письменного обращения**

11.1. Письменное обращение, поступившее в Гимназию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, *рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации* письменного обращения.

11.2. В исключительных случаях должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе *продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней*, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

### **12. Личный приём граждан**

12.1. Запись граждан на личный приём в Гимназию осуществляется на основе их обращений о записи на личный прием при личном посещении Гимназии по адресу: 654041, город Новокузнецк, улица Батюшкова,3 и (или) по телефону (3843) 71-78-16 в понедельник – пятницу с 09-00 до 16-00.

12.2. В журнале записи на личный прием при личном посещении Гимназии указываются: номер и дата поступления обращения; фамилия, имя, отчество (последнего – при наличии) гражданина; указание конкретной информации, сути предложения, заявления или жалобы (обращение должно содержать тематику вопроса); дата и время личного приёма.

12.3. Личный приём граждан осуществляется директором Гимназии и его заместителями. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан. А также представлена на официальном сайте Гимназии в сети Интернет и на информационном стенде в здании Гимназии.

12.4. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

12.5. Содержание устного обращения заносится в Журнал устных обращений граждан.

12.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим Положением.

12.7. 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 Журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

12.8. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Гимназии и (или) должностного лица, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

### **11. Контроль над исполнением обращений граждан**

13.1. Директор Гимназии 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.

13.2. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приёму граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.