

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан в**  
**МБОУ «Гимназия №1 г. Никольское»**

**1. Общие положения**

1.1 Данное положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» и регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в МБОУ «Гимназия №1 г. Никольское» (далее - школу), а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан.

1.2 Установленный порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан.

1.3. Для реализации целей положения используются следующие основные термины:

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленные должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба,
- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию жизнедеятельности школы;
- 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 школы и должностных лиц, либо критика деятельности школы 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.

1.4. Предложения или рекомендации гражданина могут быть:

- по совершенствованию образовательного процесса;
- по совершенствованию локальных и иных нормативных правовых актов, регулирующих деятельность учреждения
- по развитию взаимоотношений субъектов образовательного процесса;

- заявление-просьба гражданина о содействии в реализации прав и свобод ребенка;
- сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов и др.

## **2. Права граждан на обращение**

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в администрацию школы или конкретным должностным лицам.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

## **3. Права граждан при рассмотрении обращения**

3.1. При рассмотрении обращения органами самоуправления или должностным лицом гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) 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 Федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

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

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности школы или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.2. 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.

### **3. Права и обязанности должностных лиц**

3.1. Должностные лица МБОУ «Гимназия №1 г. Никольское» обязаны:

- зарегистрировать обращение в течение трех дней с момента поступления;
- обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости, с участием гражданина, направившего обращение;
- принять меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов ребенка;
- направить в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, ответ на обращение, поступившее должностному лицу в форме электронного документа, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении;
- уведомить гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;
- в случае полученного запроса от государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, в установленном порядке, предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения.

3.3. Ответ на обращение подписывается руководителем МБОУ «Гимназия № 1г. Никольское», либо уполномоченным на то лицом.

3.4 Должностные лица МБОУ «Гимназия №1 г. Никольское» имеют право:

- не направлять ответ заявителю в случаях:
  - если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ,
  - если текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- не рассматривать обращение в случаях, если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, так

как данное обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов, в случаях, когда в полученных обращениях содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;
- не рассматривать обращение в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом, в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Руководитель школы 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 школу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.5. 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 соответствующему должностному лицу.

#### **4. Порядок рассмотрения устных обращений граждан**

4.1. Личный прием граждан проводится директором гимназии или должностными лицами в соответствии с графиком приема. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах размещается на стенде учреждения.

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

4.3. Устные обращения граждан могут поступать при проведении личного приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны или установлены. На устные обращения граждан, как правило, дается ответ в устной форме.

## **5. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан**

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает: либо наименование учреждения, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность лица, которому адресовано обращение, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.2. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. 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.

5.3. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

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

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

6.1 Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в школу.

6.2 Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления.

6.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию школы, направляется в течение 7 дней со дня регистрации соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6.4. 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.

6.5. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление жалобы на рассмотрение должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

## **7. Сроки рассмотрения обращений граждан**

7.1. Обращения граждан, поступившие в школу, касающиеся компетенции должностных лиц, подлежат обязательному рассмотрению в установленные законодательством Российской Федерации, а именно в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

7.2. В исключительных случаях руководитель, 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.

## **8. Контроль за рассмотрением обращений граждан и ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан**

8.1. Должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

8.2. За нарушение порядка рассмотрения обращений граждан, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство должностные лица несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.