

Приложение  
УТВЕРЖДЕНО  
Приказом директора МБОУ  
Г. Мурманска «Гимназия № 10»  
от 26.09.2016 № 368

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан**  
**в МБОУ г. Мурманска «Гимназия № 10»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращения граждан в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении г. Мурманска «Гимназия № 10» (далее – Положение) определяет порядок рассмотрения обращений граждан в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении г. Мурманска «Гимназия № 10» (далее – МБОУ «Гимназия № 10»), в т.ч. правила регистрации, рассмотрения обращения и контроля за соблюдением порядка их рассмотрения.

1.2. Положение распространяется на все индивидуальные и коллективные обращения граждан и объединений граждан, поступившие в МБОУ «Гимназия № 10»), в письменной форме или в форме электронного документа, а также на устные обращения за исключением обращений, которые, в соответствии с частью 2 статьи 1 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.4. Обращения поступают в МБОУ «Гимназия № 10» в виде предложений, заявлений, жалоб в устной или письменной форме, в том числе в форме электронного документа.

1.5. Обращение, поступившее в МБОУ «Гимназия № 10» по вопросам компетенции Гимназии, подлежит обязательному рассмотрению в порядке и в сроки, установленные настоящим Положением.

1.6. Во всем, что не предусмотрено настоящим Положением, должностные лица гимназии руководствуются Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

**2. Основные термины**

2.1. В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в настоящем Положении используются следующие термины:

2.1.1. Должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции ректора либо иное лицо, выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в гимназии;

2.1.2. Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, нарушенных действиями (бездействиями) либо решениями органов управления или должностных лиц гимназии;

2.1.3. 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 Гимназии и должностных лиц гимназии, либо критика деятельности Гимназии и его должностных лиц;

2.1.4. Предложение – рекомендация, направленная на улучшение деятельности Гимназии, его органов управления, структурных подразделений, совершенствование локальных нормативных актов Гимназии;

2.1.5. Обращение гражданина (далее – обращение) – направленное в Гимназии (или лично должностному лицу Гимназии) индивидуальное или коллективное в письменной форме, в том числе в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина или объединения граждан;

2.1.6. Устное обращение – обращение при личном приеме должностными лицами Гимназии.

### **3. Направление, прием и регистрация обращений**

3.1. Граждане и объединения граждан могут передать (направить) письменное обращение в Гимназию одним из следующих способов:

3.1.1. лично или через уполномоченного представителя документоведа Гимназии, расположенное по адресу: г. Мурманск, ул. Баумана, д.11 ;

3.1.2. почтовым отправлением;

3.1.3. в электронном виде;

3.1.4. обратиться с устным обращением на личном приеме, осуществляемом должностными лицами Гимназии.

3.2. Все поступающие в Гимназии обращения (кроме устных) подлежат в обязательном порядке регистрации.

В случае поступления письменного обращения (в т.ч. в электронной форме) непосредственно заместителям директора Гимназии (соответствующее должностное лицо) обязано обеспечить передачу обращения в канцелярию не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления обращения.

3.3. Регистрация письменных обращений в Гимназию осуществляется в специальном журнале в течение трех дней с даты поступления обращения.

3.4. При регистрации проверяется содержание прилагаемых документов в соответствии с их перечнем, приведенным в обращении. Все документы, приложенные к обращению, прикрепляются к тексту обращения.

В случае, если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт по форме, установленной Приложением № 1.

К обращению прикрепляется конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения.

3.5. В случае если письменное обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Гимназии, оно 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, за исключением, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

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

#### **4. Требования к оформлению обращений**

4.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:

4.1.1. фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

4.1.2. свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

4.1.3. почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (адрес электронной почты, в случае поступления обращения в электронном виде);

4.1.4. излагает суть предложения, заявления или жалобы;

4.1.5. ставит личную подпись и дату.

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

4.3 Сообщение в электронном виде может быть подано с использованием формы, размещенной на сайте Гимназии в разделе «Обращения граждан».

Электронное обращение также может оформляться и направляться через официальную электронную почту Гимназии: [gimn10@gmail.com](mailto:gimn10@gmail.com).

4.4. В электронном обращении гражданин в обязательном порядке указывает адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа (электронного сообщения), и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен гражданину 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. Рассмотрение обращений и контроль за соблюдением порядка рассмотрения граждан**

5.1. Обращения после обработки и регистрации передаются директору гимназии, для определения ответственного лица за подготовку ответа на обращение.

В соответствии с резолюцией директора канцелярия ставит обращение на контроль и передает его в заместителям для работы по подготовке ответа на обращение.

5.2. Письменное обращение рассматривается в Гимназии течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случаев, если более меньший срок для подготовки ответа не установлен директором (иным уполномоченным должностным лицом).

С целью осуществления контроля за соблюдением сроков и порядка рассмотрения обращений канцелярия за 5 рабочих дней до окончания срока подготовки ответа предупреждает о завершении сроков ответственного должностного лицу.

5.3. Должностное лицо, ответственное за подготовку ответа, при рассмотрении обращения обязано:

5.3.1. обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

5.3.2. принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

5.3.3. подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные сроки.

5.3.4. сдать ответ на обращение в канцелярию для регистрации и отправки почтовой связью общего пользования (Почтамт).

5.3.5. обеспечить отправку ответа на обращение со служебной электронной почты на адрес электронной почты, указанный гражданином в обращении (в случае, если ответ по просьбе гражданина должен быть направлен ему по электронной почте).

Ответ на обращение отправляется с пометками «Уведомить о доставке этого сообщения», «Уведомить о прочтении этого сообщения».

5.4. Ответ на обращение, подписанный уполномоченным должностным лицом Гимназии, должен быть сдан ответственным исполнителем в канцелярию для регистрации и отправки гражданину не позднее чем за три рабочих дня до истечения общего срока для рассмотрения обращения, установленного пунктом 5.2. настоящего Положения.

При подготовке и выдаче в ответ на обращение граждан запрашиваемых справок установленной формы или дубликатов документов оформление сопроводительного письма в обязательном порядке не требуется.

Ответ на обращение оформляется ответственным исполнителем на бланке Гимназии, подписываются директором (иным уполномоченным лицом по доверенности).

В случае, если обращение связано с применением (разъяснением) нормативных актов, ответ на него подлежит обязательному согласованию с вышестоящими органами.

5.5. Отправка ответа на обращения производится, как правило, заказным письмом почтовой связью общего пользования.

5.6. Оформление почтового отправления производится в соответствии с Порядком отправки письменной корреспонденции.

5.7. Письмо с ответом на обращение сдается на Почтамт не позднее рабочего дня, следующего за днем представления ответственным исполнителем ответа на обращение.

После регистрации в канцелярии ответа на обращение и его отправки адресату оно снимается с контроля.

5.8. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес (почтовый или электронный), по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

5.9. В случае, если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, исполнитель информирует ответственного за безопасность, после чего обращение

подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.10. Гимназии или 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.

5.11. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.12. 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 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.

5.13. В случае, если поступившее обращение предусматривает необходимость предоставления персональных данных физических лиц, подготовка ответа и предоставление запрошенных сведений осуществляются с учетом норм действующего законодательства о защите персональных данных.

5.14. В исключительных случаях, а также в случае, предусмотренном частью 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ректор/проректор по организационной деятельности вправе принять решение о продлении срока рассмотрения обращения не более чем на 30 дней с уведомлением исполнителем о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

## **6. Личный прием граждан**

6.1. Личный прием граждан в Гимназии в обязательном порядке проводится директором и заместителями директора.

6.2. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах, порядке записи на прием, доводится до сведения граждан на официальном сайте Гимназии.

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

6.4. Содержание устного обращения и ответа на него при личном приеме заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение № 2).

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 в порядке и сроки, установленные настоящим Положением.

6.5. Карточки личного приема граждан хранятся у директора гимназии..

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

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

## **7. Ответственность**

7.1. Должностные лица Гимназии несут ответственность за невыполнение требований настоящего Положения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.2. Нарушение требования настоящего Положения является основанием для привлечения должностных лиц Гимназии к дисциплинарной ответственности.