


**ПРИНЯТО**  
на Педагогическом совете  
от 27.01.2021 г. протокол № 3



**УТВЕРЖДЕНО**  
приказом директора МБОУ «Гимназии № 39»  
от 27.01.2021 г. № 45  
 А.Ф.Ганиева

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **о порядке рассмотрения обращений граждан в Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Гимназия № 39» городского округа город Уфа Республики Башкортостан**

#### **1. Общие положения**

- 1.1. Настоящее «Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении «Гимназия № 39» городского округа город Уфа Республики Башкортостан» (далее – Положение, Гимназия) определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, а также контроль за их исполнением.
- 1.2. Рассмотрение обращений граждан регламентируется следующими нормативными правовыми актами:
- Конституцией Российской Федерации.
  - Законом Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. от 31.07.2020) «Об образовании в Российской Федерации».
  - Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
  - Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».
  - Федеральным законом РФ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».
- 1.3. Регулирующее действие настоящего Положения распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме директором Гимназии, по почте, телефону, электронной почте и иными информационными системами общего пользования.
- 1.4. Основные термины, используемые в Положении:
- Обращение гражданина* (далее – Обращение) – направленное в Гимназию или конкретному должностному лицу, в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.
- Предложение* – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Гимназии.
- 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, либо критика деятельности Гимназии и ее должностных лиц.
- Жалоба* – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.
- 1.5. Сведения о месте нахождения Гимназии, почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений, информация о личном приеме граждан директором Гимназии, его заместителями размещаются на информационном стенде и ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.school39.ru](http://www.school39.ru)).
- 1.6. Обращения граждан могут быть направлены:

- почтой России по адресу: 450077, г. Уфа, ул. Достоевского, д. 67;
- электронной почтой по адресу: [gym39ufa@gmail.com](mailto:gym39ufa@gmail.com);
- по телефону: 8(347) 272-42-03.

- 1.7. Все обращения граждан, поступающие в Гимназию, подлежат обязательному рассмотрению.
- 1.8. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию Гимназии, недопустим.

## **2. Права граждан и обязанности должностных лиц Гимназии при рассмотрении обращений**

2.1. При рассмотрении обращения Гимназией *гражданин имеет право:*

- 2.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.
- 2.1.2. 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.
- 2.1.3. 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.
- 2.1.4. 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.
- 2.1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.2. *Должностные лица* Гимназии *обязаны:*

- 2.2.1. Обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости – с участием граждан, направивших обращения.
- 2.2.2. Запросить, 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.
- 2.2.3. Принять меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.
- 2.2.4. Дать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 2.2.5. Уведомить гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

2.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.
- 2.5. Обязательными требованиями, учитывающими особенности работы с обращениями граждан в электронной форме, являются:
- обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на сайте Гимназии ([www.school39.ru](http://www.school39.ru));
  - обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления ему электронного сообщения, подтверждающего принятие поступившего обращения Гимназией.

### **3. Рассмотрение письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте**

- 3.1. Поступающие в Гимназию письменные обращения принимаются секретарем Гимназии.
- 3.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.
- 3.3. При приеме письменных обращений:
- проверяется правильность адресности корреспонденции;
  - вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов;
  - поступившие с письмом документы подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт.
- 3.4. Ошибочно (не по адресу) присланные в Гимназию письма возвращаются на почту невскрытыми.
- 3.5. Письменные обращения и обращения граждан, поступившие в Гимназию, регистрируются секретарем в течение трех дней с момента их поступления.
- 3.6. Письменные обращения и обращения граждан, поступившие в Гимназию по электронной почте, регистрируются в Журнале регистрации обращений граждан (приложение 1).
- 3.6.1. Журнал регистрации обращений граждан включает в себя следующие разделы:
- регистрационный номер;
  - дата регистрации обращения;
  - вид передачи обращения (почтой, электронной почтой и т.д.);
  - сведения о повторности и об осуществлении контроля;
  - фамилия, имя, отчество заявителя, его адрес;
  - аннотация (краткое содержание обращения);
  - срок исполнения обращения;
  - резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата);
  - отметка об исполнении обращения.

Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ.

- 3.7. На каждом обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.
- 3.8. *Анонимные обращения* (обращение лица (группы лиц) без указания фамилии, имени, отчества, адреса, даты, личной подписи) не подлежат регистрации и соответственно рассмотрению. Анонимные обращения, содержащие сведения о готовящемся или совершенном преступлении, незамедлительно направляются для проверки в правоохранительные органы.
- 3.9. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения директору Гимназии.

- 3.10. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Гимназии, в течение 7 (семи) дней со дня их регистрации пересылаются секретарем в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.
- 3.11. Причинами для отказа в рассмотрении обращения являются:
- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ;
  - в 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;
  - текст письменного обращения не поддается прочтению;
  - полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).
- 3.12. Обращение может быть зарегистрировано, но не рассмотрено по существу, *если*:
- обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения;
  - по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
  - обращение направлено лицом, которое признано недееспособным решением суда, вступившим в законную силу;
  - обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);
  - обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи.
- 3.13. В случаях, указанных в пункте 3.12. настоящего раздела, лицо, направившее обращение, оповещается о данном решении с указанием одной из перечисленных причин.
- 3.14. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте, директором Гимназии должно быть принято одно из следующих решений о:
- принятии к рассмотрению;
  - направлении в другие организации и учреждения;
  - приобщении к ранее поступившему обращению;
  - сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
  - сообщении гражданину о прекращении переписки.
- 3.15. Директор Гимназии рассматривает обращения граждан, определяет сроки подготовки ответа заявителю должностным лицом в соответствии с функционалом (приложение 2).
- 3.16. Должностное лицо готовит ответ на письменное обращение граждан, и передает его секретарю для подписи директором, регистрации и отправки на указанный гражданином почтовый адрес с уведомлением, либо (и) на адрес электронной почты.
- 3.17. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

- 3.18. Если в поручении по обращению несколько исполнителей, то они не позднее, чем за 5 (пять) дней до истечения срока ответа на обращение, представляют ответственному исполнителю отчет для составления ответа.
- 3.19. Исполненными считаются обращения граждан, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и авторам даны исчерпывающие ответы.
- 3.20. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.
- 3.21. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней со дня их регистрации, если в резолюции не указан другой срок исполнения. Обращения, не требующие дополнительной проверки и изучения, рассматриваются в течение 10 (десяти) дней. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата решения вопроса.
- 3.22. При невозможности исполнения обращения в сроки, установленные пунктом 3.21 настоящего раздела, необходимо решить вопрос о продлении срока рассмотрения. Продлить срок рассмотрения обращения может только директор, но не более чем на один месяц.
- 3.23. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.
- 3.24. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.
- 3.25. Ответы на обращения граждан подписывает директор Гимназии.
- 3.26. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Информация о персональных данных заявителей хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.
- 3.27. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, при направлении письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
- 3.28. Перед передачей ответов заявителям на отправку секретарь проверяет наличие подписей, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.
- 3.29. Оформленные надлежащим образом ответы отправляются секретарем адресатам почтовым отправлением.
- 3.30. Обращения граждан могут поступать в Гимназию в электронном виде, как по электронной почте, так и через раздел официального сайта ([www.school39.ru](http://www.school39.ru)).
- 3.31. Обращения, поступившие на официальный электронный адрес Гимназии ([gym39ufa@gmail.com](mailto:gym39ufa@gmail.com)) поступают секретарю.
- 3.32. Секретарь, отвечающий за прием электронной почты, передает поступившие обращения директору Гимназии.
- 3.33. Директор рассматривает электронные обращения граждан и определяет должностное лицо, сроки подготовки ответа заявителю.
- 3.34. Ответственные лица готовят ответ в виде обратного сообщения, согласовывают с директором и передают его секретарю Гимназии.

- 3.35. Должностные лица, указанные в Приложении 2, несут ответственность за достоверность информации, содержащейся в обратном сообщении.
- 3.36. Ответ в виде обратного сообщения направляется секретарем по адресу электронной почты, указанному в обращении в течение 30 дней с момента получения.

#### **4. Личный прием граждан**

- 4.1. Личный прием граждан директором Гимназии (четверг) и его заместителями (по запросу) осуществляется в соответствии с графиком приема граждан.
- 4.2. В случае обращения гражданина к директору по срочному с точки зрения гражданина вопросу, прием данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от графика приема.
- 4.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 4.4. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его (или третьих лиц) нарушенных прав, свобод и законных интересов.
- 4.5. Содержание устного обращения заносится в Журнал учета приема граждан (приложение 3).  
В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема.  
В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в устном обращении гражданина вопросов.
- 4.6. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Гимназии, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 4.7. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 4.8. Устные обращения граждан, принятые по телефону, в журнале не регистрируются.

#### **5. Результаты рассмотрения обращений граждан**

- 5.1. Конечными результатами предоставления рассмотрения обращения являются:
- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
  - отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.
- 5.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме, или в форме электронного документа.

#### **6. Анализ поступивших обращений граждан**

- 6.1. Директор Гимназии систематически анализирует обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом

интересов граждан, обобщает предложения, принимает меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений.

- 6.2. Ежегодно, по результатам работы с обращениями граждан, секретарь формирует отчет с разбивкой на письменные и устные обращения, по видам и типам обращений и представляет его на утверждение директору Гимназии.

## **7. Формирование дел по обращениям граждан**

- 7.1. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением (разрешением), формируются в дела.
- 7.2. Дела, формируемые по обращениям граждан, хранятся в Гимназии.
- 7.3. По истечении установленных сроков хранения дела подлежат уничтожению.
- 7.4. Ответственность за сохранность и комплектность документов по обращениям граждан возлагается на секретаря Гимназии.

**ЖУРНАЛ**  
регистрации обращений граждан (юридического лица) по фактам коррупционных правонарушений в МБОУ «Гимназия № 39» или о ставшей известной информации о случаях совершения коррупционных нарушений работником гимназии

Регистрационный номер	Дата обращения (указ. № и дата галона уведомления)	Сведения о направившем обращение				Краткое содержание обращения	Ф.И.О. принявшего обращение	Срок исполнения обращения	Резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата)	Отметка об исполнении
		Ф.И.О.	Документ, удостоверяющий личность (паспорт, служеб. удостоверение)	Адрес	Контактный телефон					

**ПЕРЕЧЕНЬ**

лиц, ответственных за рассмотрение обращений граждан, поступивших в МБОУ «Гимназия № 39»

№ п/п	Направление деятельности, к которому относится обращение	Ответственный за рассмотрение обращений граждан
1.	Наименование образовательной организации, место нахождения, телефон, адрес сайта, адрес электронной почты, реквизиты	Секретарь гимназии
2.	Законодательные и нормативные документы	Директор
3.	Педагогическая деятельность; перевод, восстановление и отчисление обучающихся	Заместитель директора по учебно-воспитательной работе
4.	Прием граждан	Директор
5.	Обращения по кадровым вопросам	Специалист по кадрам
6.	Обеспеченность учебной литературой	Заведующий библиотекой
7.	Посещение и успеваемость обучающихся	Заместитель директора по учебно-воспитательной работе. Заместитель директора по воспитательной работе
8.	Обращения по соблюдению законных прав сотрудников	Председатель профкома
9.	Финансовые вопросы	Главный бухгалтер ЦБ Ленинского р-на г.Уфы
10.	Дополнительное образование и внеурочная деятельность	Заместители директора по воспитательной и учебно-воспитательной работе
11.	Охрана труда	Специалист по охране труда



**ЖУРНАЛ**  
**учета приема граждан в МБОУ «Гимназия № 39»**

<b>№ П/п</b>	<b>Дата приема</b>	<b>Фамилия, имя, отчество посетителя</b>	<b>Адрес, место работы посетителя</b>	<b>Краткое содержание обращения</b>	<b>Какое принято решение, кому поручена проверка, исполнение, ответ посетителю</b>	<b>Кто принял (фамилия, подпись)</b>

