

ПРИНЯТО  
на общем собрании  
трудового коллектива  
(протокол от 23.01.2023 № 1)

Приложение  
УТВЕРЖДЕНО  
Приказом МОАУ «Гимназия № 4»  
от 23.01.2023 № 23

## **Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МОАУ «Гимназия № 4»**

### **1. Общие положения**

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МОАУ «Гимназия № 4» разработано в соответствии с:

- законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
- законом Российской Федерации от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ.

1.2. Предметом регулирования настоящего Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в МОАУ «Гимназия № 4» (далее Положение) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.3. В соответствии с настоящим Положением в МОАУ «Гимназия № 4» обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

1.4. Положение распространяется на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения).

1.5. Сведения о месте нахождения МОАУ «Гимназия № 4», почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте в сети Интернет: <https://gm4oren.gosuslugi.ru>

1.6. Почтовый адрес гимназии: 460008, Оренбургская область, г. Оренбург, ул. Вечерняя, 6.

Телефон(ы) для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников гимназии: 8 (3532) 34-95-98.

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: [gm4@list.ru](mailto:gm4@list.ru)

1.7. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: 460008, Оренбургская область, г. Оренбург, ул. Вечерняя, 6.

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

1.9. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в гимназии являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

1.10. Для реализации целей Положения используются следующие основные термины:

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленные должностному лицу, письменные предложения, заявление или жалоба;
- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;
- заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав на получение образования, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе гимназии и должностных лиц, либо критика деятельности 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.

## **2. Срок рассмотрения обращений**

2.1. Срок регистрации письменных обращений в МОАУ «Гимназия № 4» в течение трех дней с момента поступления.

2.2. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции МОАУ «Гимназия № 4», в срок до семи дней со дня их регистрации подлежат переадресации в соответствующие организации или

органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

2.3. В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции разных специалистов гимназии, копии обращения могут быть направлены в течение семи дней со дня регистрации соответствующим сотрудникам.

2.4. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня регистрации письменного обращения.

2.5. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены директором гимназии не более чем на тридцать дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

2.6. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник гимназии, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

### **3. Гарантии гражданина в связи с его обращением**

3.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в восстановлении или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

3.2. 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.

3.3. Администрация МОАУ «Гимназия № 4» обеспечивает:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

- уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

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

#### **4. Требования для рассмотрения обращения граждан**

4.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, 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. Обращение, поступившее в гимназию по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

4.4. При рассмотрении обращения сотрудники гимназии не вправе требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для рассмотрения обращения и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

#### **5. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения**

Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и 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, 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;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, охраняемых федеральным законом. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

- 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. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в МОАУ «Гимназия № 4», с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;

- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

## **6. Личный прием граждан в МОАУ «Гимназия № 4»**

6.1. Личный прием граждан осуществляется директором МОАУ «Гимназия № 4» и его заместителями (далее – руководство).

6.2. В случае обращения гражданина к руководству гимназии по срочному с точки зрения гражданина вопросу приём данного гражданина осуществляется представителем администрации гимназии в ближайшее время.

6.3. График приема граждан членами администрации МОАУ «Гимназия № 4» размещен на официальном сайте гимназии.

6.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

6.5. 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 обучающихся нарушенных прав, свобод и законных интересов. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

6.6. Устные обращения гражданина регистрируются. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов.

6.7. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Положением.

6.8. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых

гражданином вопросов не входит в компетенцию МОАУ «Гимназия № 4», гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.9. Учет (регистрация) устных обращений граждан ведется секретарем гимназии в электронную базу данных с указанием:

- дата, время приема;
- ФИО посетителя;
- телефон посетителя;
- содержание обращения.

6.10. В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» разговор с ним записывается, а содержание беседы отражено в журнале в соответствии с настоящим Положением и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию МОАУ «Гимназия № 4».

6.11. Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону, в электронной базе данных.

## **7. Работа с письменными обращениями граждан в МОАУ «Гимназия № 4»**

7.1. Поступающие в МОАУ «Гимназия № 4» письменные обращения принимаются секретарем гимназии.

7.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями, поступившими как почтовое отправление, они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения директором гимназии.

7.3. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- сортируются телеграммы;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- поступившие с письмом документы подкальваются под скрепку после текста письма, затем подкальвается конверт. В случае отсутствия самого текста письма секретарь подкальвается бланк с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту.

По выявленным нарушениям и недостаткам составляется акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

7.4. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

7.5. Регистрация обращений граждан, поступивших в МОАУ «Гимназия № 4», производится секретарем гимназии, в журнале обращений в течение одного дня с даты их поступления.

7.6. Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте, осуществляется секретарем гимназии в журнале обращений, который в обязательном порядке должен включать следующие разделы:

- дата обращения;
- Ф.И.О. обратившегося;
- Ф.И.О. и должность уполномоченного за рассмотрение;
- результат рассмотрения.

7.7. На каждом письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер.

7.8. Секретарь при регистрации проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяет поступившие обращения на повторность.

7.9. Прошедшие регистрацию обращения граждан в тот же день направляются для рассмотрения директору гимназии.

7.10. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;
- передаче на рассмотрение заместителям директора;
- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки;
- списании «В архив».

7.11. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции МОАУ «Гимназия № 4», в течение семи дней со дня их регистрации пересылаются должностными лицами в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение пяти дней со дня регистрации сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7.12. Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных сотрудников гимназии не может направляться этим должностным сотрудникам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

7.13. Все обращения, поступившие в МОАУ «Гимназия № 4», подлежат обязательному рассмотрению. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу

должностного лица гимназии, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

7.14. Обращения, рассмотренные директором гимназии, передаются уполномоченному лицу, ответственному за регистрацию обращений граждан, для регистрации резолюции в базе данных и последующего направления обращения заместителям руководителя или соответствующим специалистам (сотрудникам) для рассмотрения и подготовки ответа.

7.15. Проект ответа гражданину согласовывается директором МОАУ «Гимназия № 4».

7.16. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

7.17. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

7.18. Передача обращений граждан от одного сотрудника другому осуществляется только через директора гимназии.

7.19. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

7.20. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

7.21. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

7.22. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

7.23. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

7.24. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

7.25. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

7.26. Ответы на обращения граждан подписывает директор МОАУ «Гимназия № 4» или лицо, его замещающее.

7.27. Подлинные документы возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

7.28. 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.

7.29. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение фор-



мируется в соответствующей базе данных гимназии.

7.30. Перед передачей ответов заявителям на отправку уполномоченное лицо, ответственное за работу по регистрации обращений граждан, проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

7.31. Оформленные надлежащим образом ответы передаются уполномоченному лицу гимназии, ответственному за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением.

7.32. Ответ на обращение, поступившее в гимназию в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

7.33. Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются в дела уполномоченным лицом, ответственным за делопроизводство, в соответствии с номенклатурой дел.

7.34. Уполномоченное лицо, ответственное за информационно-техническое обеспечение, осуществляет администрирование и сопровождение программного обеспечения базы данных по работе с обращениями граждан.

7.35. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

## **8. Результаты рассмотрения обращений граждан**

8.1. Конечными результатами предоставления рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устной, 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.

8.2. 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.

## **9. Организация контроля за исполнением Положения**

9.1. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с об-

ращениями.

9.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

9.3. Организация контроля за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется директором МОАУ «Гимназия № 4».

9.4. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган.

9.5. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

9.6. Секретарь гимназии оперативно представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истекает в ближайшие семь дней директору МОАУ «Гимназия № 4».

9.7. Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на заместителей директора МОАУ «Гимназия № 4» по компетенции.

9.8. Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:

- истечение срока исполнения обращения;
- поступление в МОАУ «Гимназия № 4» обращений и заявлений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

9.9. Нарушения установленного Положения рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц общеобразовательного учреждения ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.