

ПРИНЯТО:

Педагогическим советом

Протокол № 8 от 28.03. 2025 г.

УТВЕРЖДЕНО:

Директор МБОУ «Гимназия № 34 при
УлГУ»

_____ В.В. Черкашина

Приказ № 497 от 28.03.2025 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

**о порядке рассмотрения обращений граждан
муниципальным бюджетным общеобразовательным учреждением
города Ульяновска «Гимназия № 34 при УлГУ»**

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан муниципальным бюджетным общеобразовательным учреждением города Ульяновска «Гимназия № 34 при УлГУ» (далее – Положение) разработано в соответствии с:

- 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 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- указом Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».

1.2. Положение регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином права на обращение, в муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение города Ульяновска «Гимназия № 34» (далее – Гимназия), порядок и сроки рассмотрения данных обращений.

1.3. Исполнение поручений по письменным (электронным) и устным обращениям осуществляется ответственным лицом, в компетенцию которого входит деятельность относительно поступившего обращения. Ответственное лицо назначается директором Гимназии.

1.4. Администрация Гимназии проводит анализ и обобщение обращений поступивших в Гимназию, с целью выявления и устранения причин которые могут привести к нарушению прав и законных интересов граждан.

1.5. Термины, используемые в Положении:

1.5.1. Обращение гражданина (далее – обращение) – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления 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, по которому должен быть направлен ответ. По данным обращениям Гимназия ответ не дает;

1.5.2. Предложение – рекомендация гражданина, направленная на улучшение деятельности Гимназии, развитие общественных отношений;

1.5.3. Заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении закона и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Гимназии и её сотрудников, либо критика деятельности Гимназии и её сотрудников;

1.5.4. Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

1.5.5. Должностное лицо – лицо постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя Гимназии либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Гимназии.

2. Права гражданина при рассмотрении обращения

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан в Гимназию и их 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 обращения граждан осуществляется бесплатно.

2.4. Форма обращения граждан определяется индивидуально.

2.5. При рассмотрении обращения 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, уведомление о переадресации письменного обращения в другую организацию 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.

2.6. Гражданин может получить информацию, касающуюся обработки его обращения, назвав свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) и адрес места жительства по телефону: 58-33-04 (корпус № 1); 58-97-57 (корпус № 2) с понедельника по пятницу с 08-00 до 17-00 часов.

3. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

3.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Гимназию с критикой деятельности Гимназии или должностного лица либо в целях восстановления 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.

4. Требования к письменному обращению

4.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Гимназии, либо 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.

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 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), а так же указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

5. Направление и регистрация письменного обращения

5.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно на имя директора Гимназии или уполномоченных на то лиц, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации у секретаря учебной части в журнале регистрации писем, заявлений и жалоб граждан в течение трёх дней с момента поступления его в Гимназию.

5.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию деятельности Гимназии или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации заявителю с уведомлением о том, в чью компетенцию входит решение данного вопроса.

5.4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких организаций или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие организации или соответствующим должностным лицам.

5.5. Гимназия или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другую организацию или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных организациях или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

5.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

6. Рассмотрение обращений

6.1. Должностное лицо Гимназии ответственное за исполнение поручения по письменному обращению:

6.1.1. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием заявителя, направившего обращение;

6.1.2. запрашивает, в том числе в электронной форме необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы;

6.1.3. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;

6.1.4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, когда заявитель этого не требует;

6.1.5. уведомляет заявителя о необходимости его обращения к иному должностному лицу в чью компетенцию входит рассмотрение обращения заявителя.

6.2. Ответ на обращение подписывается директором Гимназии, либо уполномоченным на то лицом.

6.3. Ответ на обращение в письменной форме направляется на почтовый адрес указанный в обращении, на обращение поступившее в форме электронного документа, на адрес электронной почты либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале.

6.4. 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.

6.5. 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.

6.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение в организацию 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.

6.7. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в организацию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

6.8. 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 одну и ту же организацию или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.9. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

6.10. 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.

7. Сроки рассмотрения письменного обращения

7.1. Письменное обращение, поступившее в Гимназию, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Личный приём граждан

8.1. Запись граждан на личный приём в Гимназию осуществляется на основе их обращений о записи на личный прием при личном посещении Гимназии по адресу: г. Ульяновск, ул. Рябикова, д. 25А, ул. Севастопольская, д. 14 и (или) по телефону 58-33-04, 58-97-57 с понедельника по пятницу с 08-00 до 17-00.

8.2. В журнале записи на личный прием указываются:

- номер и дата поступления обращения;
- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;
- указание конкретной информации, сути предложения, заявления или жалобы (обращение должно содержать тематику вопроса);
- дата и время личного приёма.

8.3. Личный приём граждан осуществляется директором Гимназии и его заместителями в соответствии с графиком, утвержденным директором Гимназии и представляемым на обозрение на информационном стенде в установленном месте.

8.4. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, на основании которого осуществляется оформление карточки личного приема (Приложение 1). Карточка личного приема является документом внутреннего пользования и не подлежит выдаче на руки заявителю. После заполнения карточки личного приема заявитель ставит свою подпись, подтверждающую соответствие содержанию карточки

личного приема изложению существа поставленных в обращении вопросов и выражающую его согласие на обработку персональных данных.

8.5. В случае получения ответа на все поставленные в обращении вопросы в ходе личного приема, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

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

9. Ответственность за нарушение настоящего Положения

9.1. Должностные лица Гимназии несут ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений заявителей в порядке и формах, определенных действующим законодательством.

9.2. Заявители несут ответственность за достоверность информации, изложенной в обращении в порядке и формах, определенных законодательством.

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

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

10. Заключительные положения

10.1. Настоящее Положение является локальным нормативным актом Гимназии, принимается на Педагогическом совете Гимназии, утверждается (вводится в действие) приказом директора Гимназии.

10.2. Все изменения и дополнения, вносимые в настоящее Положение, оформляются в письменной форме в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

10.3. Положение принимается на неопределенный срок. Изменения и дополнения к Положению принимаются в порядке, предусмотренном п. 10.1. настоящего Положения.

10.4. После принятия Положения (изменений и дополнений отдельных пунктов и разделов) в новой редакции, предыдущая редакция автоматически утрачивает силу.

Приложение № 1

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДА
УЛЬЯНОВСКА «ГИМНАЗИЯ № 34 ПРИ УЛГУ»

Карточка личного приема

Дата приема _____

Время приема _____

Ф.И.О. гражданина: _____

Адрес места жительства: _____

Телефон: _____

Место работы: _____

Содержание устного обращения: _____

Частота обращений по данному вопросу: первичное/ повторное/ многократное.
(нужное подчеркнуть)

Содержание принятого решения по обращению гражданина (дан устный ответ (разъяснение) / представлена информация; в рассмотрении обращения (предоставления информации) отказано с указанием основания; принято иное решение (даны поручения, сроки исполнения):
