

Порядок рассмотрения обращений граждан

1. Настоящим порядком регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее также - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Гимназия №1» (далее – МБОУ «Гимназия №1»), а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в МБОУ «Гимназия №1».

2. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в МБОУ «Гимназия №1».

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

4. Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, регулируются Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иными федеральными законами.

5. Для целей настоящего порядка используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в МБОУ «Гимназия №1» или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности МБОУ «Гимназия №1», развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности МБОУ «Гимназия №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 МБОУ «Гимназия №1» и должностных лиц, либо критика деятельности МБОУ «Гимназия №1» и должностных лиц;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя МБОУ «Гимназия №1», либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в МБОУ «Гимназия №1».

6. При рассмотрении обращения МБОУ «Гимназия №1» 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, за исключением случаев:

3.1) если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о

лице, его подготавливающим, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.2) МБОУ «Гимназия №1» 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 нём вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.3) если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение в МБОУ «Гимназия №1» или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.4) если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не даётся, оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чём в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.5) 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, руководитель МБОУ «Гимназия №1» 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 МБОУ «Гимназия №1» или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.6) в случае поступления в МБОУ «Гимназия №1» или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещён на официальном сайте МБОУ «Гимназия №1» 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 размещён ответ на вопрос, поставленный в обращении.

3.7) 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 нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.8) если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в МБОУ «Гимназия №1» или соответствующему должностному лицу.

Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов на основании обращения с просьбой о его предоставлении, 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 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;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

7. 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.

8. Гражданин в своём письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование МБОУ «Гимназия №1», 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.

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

9. Обращение, поступившее в МБОУ «Гимназия №1» или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в [порядке](#), установленном настоящим порядком. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

10. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в МБОУ «Гимназия №1» или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

11. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трёх дней с момента поступления в МБОУ «Гимназия №1» или должностному лицу.

12. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБОУ «Гимназия №1» или должностного лица, 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 случая, указанных в части 4 [статьи 11](#) Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

13. 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.

14. МБОУ «Гимназия №1» или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

15. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным [частью 6](#) статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

16. Обращение, поступившее в МБОУ «Гимназия №1» или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

17. МБОУ «Гимназия №1» или должностное лицо:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивает, 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;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [статье 11](#) Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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

18. МБОУ «Гимназия №1» или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

19. Ответ на обращение подписывается руководителем МБОУ «Гимназия №1» либо уполномоченным на то лицом.

20. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в МБОУ «Гимназия №1» или должностному лицу в форме электронного документа, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в МБОУ «Гимназия №1» или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в МБОУ «Гимназия №1» или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований [части 2 статьи 6](#) Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте МБОУ «Гимназия №1» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

21. Письменное обращение, поступившее в МБОУ «Гимназия №1» или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

22. Руководитель МБОУ «Гимназия №1» 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.

23. Личный приём граждан в МБОУ «Гимназия №1» проводится руководителями и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приёма, а также об установленных для приёма днях и часах доводится до сведения граждан.

24. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

25. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим порядком.

26. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБОУ «Гимназия №1» или должностного лица, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

28. МБОУ «Гимназия №1» и 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.

29. Лица, виновные в нарушении настоящего порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

30. На основании решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол № 15 заседания рабочей группы от 20 сентября 2018 года № А1-3448о) на сайте МБОУ «Гимназия №1» размещается информация следующего содержания:

«Пожалуйста, прежде чем отправить обращение в форме электронного документа, внимательно ознакомьтесь с полномочиями и сферой деятельности МБОУ «Гимназия №1», а также со следующей информацией.

1. Обращения, направленные в форме электронного документа через официальный сайт, поступают на рассмотрение в МБОУ «Гимназия №1» и рассматриваются работниками МБОУ «Гимназия №1» – уполномоченными на то лицами.

2. Перед отправкой обращения в форме электронного документа необходимо его написать.

2.1. Поля, отмеченные звездочками, обязательны к заполнению.

2.1.1. наименование организации, в которую Вы направляете обращение, в форме электронного документа, вставляются автоматически, их заполнять не надо. Вы можете внести фамилию, имя, отчество соответствующего лица, если ваше обращение адресовано конкретному лицу. Вы можете выбрать только должность соответствующего лица, либо указать «любому должностному лицу», если не знаете, кому адресовать обращение

2.1.2. свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

2.1.3. адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения; адрес электронной почты также используется для проверки валидности;

2.1.4. укажите в какой форме вы хотите получить ответ: в форме электронного документа по почте, в форме электронного документа, забрать лично.

2.2. изложив в поле ввода текста обращения в форме электронного документа суть предложения, заявления, жалобы.

3. Ответ на Ваше обращение в форме электронного документа либо уведомление о его переадресации направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты (e-mail), указанному Вами в обращении в форме электронного документа.

4. В предназначенном для обязательного заполнения поле ввода текста обращения в форме электронного документа Вы излагаете суть предложения, заявления или жалобы в соответствии со ст. 7 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В случае, если текст Вашего обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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 чём Вам будет сообщено в течение семи дней со дня регистрации обращения. Тексту обращения в электронной форме, набранному и отправленному через данный информационный ресурс, присваивается уникальный идентификационный номер, по которому вы можете найти его на данном информационном ресурсе, а также ответ на

ваше обращение. Обращаем внимание, что в целях обеспечения неразглашения сведений, содержащихся в Вашем обращении, а также сведений, касающихся Вашей частной жизни, при заполнении поля ввода текста обращения в форме электронного документа действует защита от возможного внедрения вредоносного кода. Запрет на копирование и перенос текста в электронной форме в поле ввода текста обращения в форме электронного документа.

5. В случае необходимости в подтверждение своих доводов Вы вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы в электронной форме. Приложить необходимые документы и материалы в электронной форме Вы можете в любой последовательности.

Информируем Вас, что передача файла(ов) вложения на почтовый сервер зависит от пропускной способности сети «Интернет», а получение – от объёма обрабатываемых почтовым сервером переданных файлов.

При подключении Вашего оборудования к сети «Интернет» по выделенным каналам связи с использованием технологий ADSL, 3G, 4G, WiFi и иных технологий, обеспечивающих аналогичные скорости передачи данных в сети «Интернет», передача и обработка файла(ов) с суммарным размером:

- до 5 Мб осуществляется, как правило, без задержки во времени;
- от 5 Мб до 10 Мб может осуществляться с задержкой во времени;
- свыше 10 Мб может быть не осуществлена.

6. Если в направленном Вами тексте в форме электронного документа, содержащемся в поле ввода текста обращения в форме электронного документа, не изложено предложение, заявление или жалоба, а только ссылка на приложение (файл вложение) либо на контент интернет-сайта, то в ответе разъясняется порядок его рассмотрения, установленный Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

7. Обращаем Ваше внимание на порядок рассмотрения отдельных обращений, предусмотренный ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

8. При направлении Вами обращений, касающихся обжалования судебных решений, необходимо иметь в виду следующее. Согласно Конституции Российской Федерации, правосудие в России осуществляется только судом. Органы судебной власти самостоятельны и действуют независимо от законодательной и исполнительной властей. Решения судебных органов обжалуются в установленном законом процессуальном порядке.

9. В случае направления Вами обращения, содержащего вопрос, затрагивающий интересы неопределенного круга лиц, ответ на который был размещен на данном сайте, то Вам в течение семи дней со дня регистрации обращения будет сообщен электронный адрес страницы данного сайта «Ответы на обращения, затрагивающие интересы неопределенного круга лиц», на которой размещён ответ на вопрос, поставленный в Вашем обращении.

10. Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в форме электронного документа, сведения, содержащиеся в обращениях авторов, а также сведения, касающиеся частной жизни авторов, хранятся и обрабатываются с соблюдением требований российского законодательства.

11. Вам предоставляется возможность получения хронологически структурированной информации о ходе и результатах рассмотрения, отправленных Вами обращений, адресованных должностному лицу и органу, и запросов, касающихся деятельности должностного лица и органа.

12. Предусмотрена возможность просмотра сайта на различных устройствах – от смартфонов и планшетов до широкоформатных мониторов. А при ширине окна браузера

выше 1570 пикселей Вы можете читать материалы сайта, сохраняя при этом доступ к навигации по странице, с которой Вы перешли на выбранную публикацию.

13. В соответствии с частью 1 статьи 7 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» гражданин в своём обращении в обязательном порядке излагает суть предложения, заявления или жалобы.

Обращаем Ваше внимание, что в целях объективного и всестороннего рассмотрения Вашего обращения рекомендуется в тексте обращения указывать адрес описанного Вами места действия, факта или события.

В случае, если текст Вашего обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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 Вам будет сообщено в течение семи дней со дня регистрации обращения.

Обращаем Ваше внимание, что при написании текста обращения в форме электронного документа в поле ввода текста обращения в форме электронного документа для изложения сути предложения, заявления или жалобы отсутствует ограничение по вводимому количеству символов».