

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ  
ГИМНАЗИЯ № 1 ГОРОДА НОВОКУЙБИШЕВСКА  
ГОРОДСКОГО ОКРУГА НОВОКУЙБИШЕВСК САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ  
(ГБОУ гимназия № 1 г. Новокуйбышевска)

446201, Новокуйбышевск, ул. Ворошилова 12, тел. 9-95-05, 5-36-46. E-mail: school16@gbk.ru

ПРИНЯТО  
на Педагогическом совете  
протокол № 4  
от «21» января 2015 г.

Председатель ПС

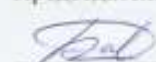
 Л.Г. Сlepцова

УТВЕРЖДЕНО  
приказом ГБОУ гимназии №1  
г. Новокуйбышевска  
от «23» января 2015 г. № 46-од  
Директор

 Л.Г. Сlepцова

СОГЛАСОВАНО  
на Управляющем совете  
протокол № 1 от «22» января 2015 г.

Председатель УС

 Д.С. Багров

СОГЛАСОВАНО  
на заседании Правительства  
республики «ЮНЭК»  
протокол № 2 от «22» января 2015 г.

Президент

 П. Мочалкина

## ПОЛОЖЕНИЕ о порядке рассмотрения обращений граждан

## **1. Общие положения**

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Положение) в государственном бюджетном общеобразовательном учреждении Самарской области гимназии №1 г. Новокуйбышевска г.о. Новокуйбышевск Самарской области (далее – образовательная организация) регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданами закрепленного за ними Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные организации, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в образовательную организацию, должностным лицам, а также органам самоуправления образовательной организации.

1.2. Настоящее Положением разработано в соответствии с:

- Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ(ред. от 02.07.2013) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- Уставом образовательной организации.

1.3. Установленный Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. Основные термины, используемые в настоящем Положении:

- *обращение гражданина* (далее - обращение) - направленное в образовательную организацию, должностным лицам, а также органам самоуправления образовательной организации в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- *предложение* - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, деятельности образовательной организации, должностных лиц, а также органов самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности образовательной организации;
- *заявление* - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении нормативных правовых актов, недостатках в работе образовательной организации, должностных лиц, а также органов самоуправления, либо критика деятельности указанных

органов 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;
- *должностное лицо* - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в образовательной организации.

## **2. Основные положения.**

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан.

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 обращений граждан осуществляется бесплатно.

## **3. Права гражданина при рассмотрении обращения**

3.1. При рассмотрении обращения образовательной организацией, должностным лицом, а также органом самоуправления образовательной организации 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 иную охраняемую нормативным правовым актом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в другой орган 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.

#### **4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением**

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в образовательную организацию, должностным лицам, а также органы самоуправления с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.2. 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.

#### **5. Требования к письменному обращению**

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), телефон – контакт или почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

5.3. Обращение, поступившее в образовательную организацию, должностному лицу, а также орган самоуправления 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), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен 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.

## **6. Направление и регистрация письменного обращения**

6.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в

образовательной организации, должностному лицу, а также орган самоуправления.

6.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательной организации, должностных лиц, а также органов самоуправления образовательной организации, 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.

6.3. 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.

## **7. Обязательность принятия обращения к рассмотрению**

7.1. Обращение, поступившее в образовательную организацию, должностным лицам, а также органы самоуправления в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

7.2. В случае необходимости рассматривающие обращение органы или должностные лица могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

## **8. Рассмотрение обращения**

8.1. Образовательная организация, должностное лицо или орган самоуправления образовательной организации:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у иных должностных лиц;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в

другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

8.2. Образовательная организация, должностное лицо или орган самоуправления образовательной организации 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.

8.3. Ответ на обращение подписывается директором образовательной организации, должностным лицом или председателем органа самоуправления образовательной организации.

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

## **9. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

9.1. 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.

9.2. 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.

9.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается.

9.4. 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, директор образовательной организации, должностное лицо или председатель органа самоуправления образовательной организации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

9.5. 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.

## **10. Сроки рассмотрения письменного обращения**

10.1. Письменное обращение, поступившее в образовательную организацию, должностному лицу или орган самоуправления образовательной организации в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

10.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие организации, директор образовательной организации, должностное лицо или председатель органа самоуправления образовательной организации вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

## **11. Личный прием граждан**

11.1. Личный прием граждан проводится директором или уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенды, расположенные на первом этаже зданий по адресам: ул. Буденного,3; ул. Ворошилова,12. А также на сайте образовательной организации.

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

11.3. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. 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 журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

11.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

11.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора образовательной организации, должностного лица или председателя органа самоуправления

образовательной организации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

## **12. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

12.1. Директор образовательной организации, должностные лица или председатели органов самоуправления образовательной организации 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.