



Муниципальное общеобразовательное учреждение
«Гимназия №7 Красноармейского района Волгограда»

400026, Волгоград, б-р им. Энгельса, 33 тел.69-98-66, 69-56-77, 67-05-55 E-mail: gymnasium7@volgadmin.ru

УТВЕРЖДАЮ

Директор МОУ гимназии № 7

И.Г.Салагина

« 10 » июня 2025г.

(приказ № 163ОД от 10.06.2025)

Положение

№ 312

г.Волгоград

О работе с обращениями граждан в
муниципальном общеобразовательном учреждении
«Гимназия № 7 Красноармейского района Волгограда»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом № 273-ФЗ от 29.12.2012 «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом № 152-ФЗ от 27.07.2006г. «О персональных данных»;
- Уставом муниципального общеобразовательного учреждения «Гимназия № 7 Красноармейского района Волгограда» .

1.2. Назначением данного Положения является установление общих правил и единого порядка организации работы по рассмотрению устных жалоб, заявлений и предложений (далее – обращения) граждан, представителей юридических лиц в МОУ гимназии № 7 (далее – Учреждении).

1.3. Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно: порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан.

1.4. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

1.5. Положение распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

1.6. Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), иной информационной системы государственного органа

или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено настоящим Федеральным законом), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

- предложение - вид обращения гражданина рекомендательного характера, направленного на улучшение организации деятельности Учреждения, их должностных лиц;
- заявление - вид обращения гражданина по поводу реализации прав закрепленных Конституцией Российской Федерации и нормативными актами Учреждения;
- ходатайство - вид обращения гражданина в поддержку просьбы иного лица о признании за ним определенного статуса, прав и т.д.
- жалоба - вид обращения гражданина по поводу восстановления его либо другого лица (лиц) нарушенных прав и законных интересов.
- коллективное обращение - обращение двух и более граждан, (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей.

2. Организация личного приема граждан

- 2.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и представителей юридических лиц, относящихся к компетенции Учреждения, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.
- 2.2. Основными требованиями, предъявляемыми к работе по организации личного приема граждан и представителей юридических лиц, являются:
 - доступность для беспрепятственного обращения к заведующему Учреждением и его заместителям;
 - строгое соблюдение действующего законодательства и служебной этики;

- внимательное и доброжелательное отношение к посетителям.
- 2.3. Необоснованный отказ в личном приеме граждан, представителей юридических лиц, необъективное разбирательство по поступившим обращениям, нарушение установленных сроков разрешения обращений влекут ответственность в соответствии с действующим законодательством.
- 2.4. Личный прием граждан осуществляется директором и его заместителями по вопросам, входящим в их компетенцию.
- 2.5. Дни и часы приема граждан и представителей юридических лиц руководителем, его заместителями, устанавливаются согласно графику, который размещается на официальном сайте МОУ гимназии № 7.
- 2.6. Иногородние посетители во всех случаях принимаются директором МОУ гимназии № 7 в день их обращения.
- 2.7. Прием граждан осуществляется в порядке очереди.
- 2.8. Граждане, имеющие льготы и преимущества, установленные действующим законодательством, а также беременные женщины и посетители с малолетними детьми принимаются вне очереди.
- 2.9. Лица в нетрезвом состоянии на прием не допускаются.
- 2.10. Посетитель предъявляет должностному лицу, организующему прием, документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес места жительства, излагает суть обращения. Лицо, организующее прием, вносит все данные в журнал учета устных обращений граждан, в журнал учета письменных обращений граждан (Приложения № 1, Приложение № 2).
- 2.11. После всестороннего изучения и анализа обращения должностное лицо, осуществляющее личный прием:
- при очевидности фактов и обстоятельств, изложенных заявителем в ходе личного приема, отсутствии необходимости дополнительной проверки представляет ответ в устной форме;
 - при удовлетворении обращения посетителя сообщает ему порядок и сроки исполнения принятого решения;

- в случаях, если вопрос не относится к компетенции образовательного учреждения, гражданину даётся объяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.
- 2.12. При невозможности разрешения обращения по существу на личном приеме по вопросам, входящим в компетенцию лица, организующего прием, принимается письменное обращение, которое немедленно передается для регистрации секретарю МОУ гимназии № 7.
- 2.13. При рассмотрении обращения на личном приеме заявителю должно быть обеспечено право лично изложить доводы лицу, рассматривающему его обращение, ознакомиться с материалами проведенной проверки, представить дополнительные материалы или ходатайствовать об их истребовании органом, рассматривающим жалобу, получить письменный или устный ответ о принятых решениях.
- 2.14. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3. Письменная форма обращений граждан

- 3.1. Письменное обращение гражданина должно содержать Имя, фамилию и отчество должностного лица, которому изложено существо обращения (с указанием для жалобы: какие права заявителя действием или бездействием каких должностных лиц нарушены), фамилию, имя, отчество заявителя, данные о месте жительства (места пребывания) или работы (учебы), дату и личную подпись.
- 3.2. К обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или их копии. Гражданин вправе обратиться с просьбой направить ответ на имя уполномоченного им лица.
- 3.3. Обращение гражданина, не содержащее его фамилии и данных о месте его жительства (месте пребывания) или работы (учебы), личной подписи, признается анонимными и рассмотрению не подлежит.
- 3.4. Анонимное обращение, содержащее сведения о готовящемся или совершенном преступлении, направляется для проверки в правоохранительные органы.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления 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. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации).

- 3.5. Не рассматриваются обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.
- 3.6. Обращения граждан, поступившие по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Положением, в случае, если они содержат фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, почтовый электронный адрес, суть предложения, заявления или жалобы. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.
- 3.7. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит передаче на рассмотрение в муниципальный орган в соответствии с его компетенцией.
- 3.8. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, ответ на такое обращение не

дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

- 3.9. Если 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, то директор МОУ гимназии № 7 или его заместители вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.
- 3.10. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.
- 3.11. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы. Для соблюдения установленных сроков исполнения в письмах-запросах указывается срок представления ответа в МОУ гимназию № 7 с учетом требований пункта 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".
- 3.12. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется проведение проверки, директор МОУ гимназии №7 назначает проверку и при необходимости продлевает срок исполнения.
- 3.13. Если в письменном обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц учреждения, а также членам их семей, то такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.
- 3.14. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской

Федерации (разновидность документа, автор, дата, номер и наименование), с разъяснением всех затронутых в них вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано - содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

4. Устная форма обращения граждан

- 4.1. Устные обращения к директору МОУ гимназии №7 поступают от граждан во время личного приема.
- 4.2. Устные обращения граждан рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки. На устные обращения ответ, как правило, дается в устной форме.
- 4.3. В случае если обстоятельства, изложенные в устном обращении, требуют дополнительной проверки, устное обращение оформляется справкой должностного лица, к которому поступило обращение, и в дальнейшем рассматривается в порядке, предусмотренном настоящим Положением.
- 4.4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в МОУ гимназию № 7 и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в МОУ гимназию №7 в письменной форме.

5. Права гражданина при рассмотрении обращения.

- 5.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:
 - представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
 - знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;
 - получать ответ в письменной форме по существу поставленных в обращении вопросов переадресации обращения в письменной форме в органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобами на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;
- гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностных лиц школы, при рассмотрении обращения, по решению суда.

5.2. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности, либо в целях восстановления или защиты прав и свобод ребенка.

5.3. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия

6. Обязанности должностных лиц МОУ гимназии №7 по рассмотрению обращений граждан

6.1. Должностные лица МОУ гимназии № 7 обязаны:

- обеспечивать необходимые условия для своевременного и эффективного рассмотрения обращений граждан должностными лицами, правомочными принимать решения;
- принимать обоснованные решения по существу поставленных в каждом обращении вопросов, обеспечивать выполнение этих решений;
- своевременно сообщать гражданам о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы отклонения, по просьбам граждан разъяснять порядок обжалования принятых решений;
- систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан, содержащиеся в них критические замечания;
- регулярно проводить личный прием граждан, информировать население о времени и порядке личного приема;

6.2. Должностным лицам Учреждения без согласия обратившихся граждан запрещается разглашение сведений и распространение информации о частной жизни граждан, ставших известными должностным лицам в связи с рассмотрением обращений граждан.

7. Права должностных лиц по рассмотрению обращений граждан

7.1. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции вправе:

- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;
- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан и иных, юридических и физических лиц;
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях с выездом на место;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан.

8. Сроки рассмотрения обращений граждан

- 8.1. Письменное обращение, поступившее в Гимназию, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководитель МОУ гимназии №7 вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.
- 8.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательного учреждения, 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.
- 8.3. Сроки исполнения писем граждан, по которым необходима подготовка ответов в вышестоящие органы, продлеваются только после согласования с ними, с сообщением об этом автору письма.
- 8.4. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

9. Контроль над работой с обращениями граждан

- 9.1. Обращения граждан, поступившие в Гимназию, требующих сообщить результаты их рассмотрения, ставятся на контроль. Контроль осуществляется делопроизводителем МОУ гимназии №7.
- 9.2. Ход и сроки исполнения предложений, заявлений и жалоб (напоминания исполнителям, оформление разрешения на продление срока, доклад руководству о результатах рассмотрения и т.п.) фиксируются письменно и прикрепляются к обращению.
- 9.3. Исполнители тщательно анализируют документы, полученные по результатам проверки жалоб и рассмотрения вопросов, делают заключение о качестве и полноте ответов на все поставленные в них вопросы, в случае необходимости запрашивают дополнительную информацию и вносят предложения директору МОУ гимназии №7 по совершенствованию управления.
- 9.4. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, жалобы, заявления. Решение о снятии с контроля обращений принимает директор МОУ гимназии №7. Предложения, заявления и жалобы граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры, даны исчерпывающие ответы.
- 9.5. Организация контроля, обеспечивающего своевременное, правильное и полное рассмотрение писем и исполнение решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам граждан, возлагается на директора МОУ гимназии № 7.

10. Обжалование решения, принятого по обращению гражданином

- 10.1. Гражданин вправе обжаловать решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством.

11. Ответственность должностных лиц за нарушение законодательства об обращениях граждан

- 11.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан и соблюдение установленных сроков возлагается на директора МОУ гимназии № 7;
- 11.2. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков и порядка их рассмотрения; принятие заведомо необоснованного, незаконного решения; преследование граждан за критику; предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Составил заместитель директора по УВР  Ю. В. Полтавченко

Форма журнала учета письменных обращений граждан

№ № п\п	Дата Регистрации Индекс документа	Ф.И.О. заявите ля	Адрес заявител я, e-mail	Краткое содержан ие обращени я	Резолюция руководите ля	Кому направлен документ для исполнени я, дата, ропись должность , Ф.И.О. исполните ля	Срок исполнен ия	Результаты рассмотрен ия
1	2	3	4	5	6	7	8	

Форма журнала учета устных обращений граждан

№№ п\п	Дата Регистрации Индекс документа	Ф.И.О. заявителя	Адрес заявителя, e-mail	Краткое содержание обращения	Результаты рассмотрения
1	2	3	4	5	6