

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
«Титовская средняя общеобразовательная школа»
(МБОУ Титовская СОШ)

СОГЛАСОВАНО

Педагогическим советом МБОУ Титовская СОШ
(протокол от 29.09.2025 № 2)



УТВЕРЖДАЮ

Титовская СОШ

М.А.Калдани

Приказ 29.09.2025 г. № 115ОД

Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан
в Муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении
«Титовская средняя общеобразовательная школа»
(МБОУ Титовская СОШ)

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении «Титовская средняя общеобразовательная школа» (далее – МБОУ Титовская СОШ) регулируют следующие нормативные акты:

- 1.1.1. Конституция Российской Федерации;
- 1.1.2. Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- 1.1.3. Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- 1.1.4. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изменениями и дополнениями);
- 1.1.5. Федеральным законом от 28.12.2024 № 547-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- 1.1.6. Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»
- 1.1.7. Указ Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».
- 1.1.8. Устав МБОУ Титовская СОШ.

1.2. Настоящим Положением устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в администрацию МБОУ Титовская СОШ.

1.3. Электронные обращения граждан в государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу будут рассмотрены, только если они будут направлены с помощью «Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)», иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления или официального сайта органа власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», которые обеспечивают идентификацию и аутентификацию гражданина, подающего обращение (пункт 1 статьи 4 Федерального закона № 59-ФЗ). Направление гражданином обращения на адрес электронной почты государственного органа или муниципального органа, должностного лица Федеральным законом не предусмотрено. Электронная почта государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица не может быть использована как канал приема обращений граждан, подлежащих рассмотрению в рамках Федерального закона № 59-ФЗ. Ответ на электронное обращение гражданин получит на указанную им электронную почту или в личном кабинете на Госуслугах либо в другой информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, через которую он подавал обращение (часть 3 статьи 7 Федерального закона № 59-ФЗ).

1.4. Сохранится возможность обращения в государственные органы и органы местного самоуправления, должностному лицу в устной и письменной форме.

1.5. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан в пределах компетенции образовательного учреждения.

1.6. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение - обращение граждан, направленное по совершенствованию деятельности МБОУ Титовская СОШ.

Заявление - обращение в целях реализации конституционных прав на получение образования, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности учреждения и должностных лиц.

Жалоба - обращение с требованием о восстановлении прав, свобод и законных интересов граждан, нарушенных действиями или решениями государственных органов, должностных лиц, общественных лиц и общественных организаций.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истёк срок рассмотрения или заявитель не удовлетворён 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 таким обращениям ответ не дается.

1.7. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной или электронной форме.

2. Право граждан на обращение

2.1. В соответствии со статьёй 33 Конституции Российской Федерации граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в администрацию школы или конкретным 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 обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.4. Настоящее Положение исполняется административными работниками МБОУ Титовская СОШ, осуществляющими работу с обращениями граждан и несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

2.5. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции МБОУ Титовская СОШ, гражданину дается рекомендация обратиться в орган, курирующий данный вопрос или, при возможности, решение вопроса может осуществляться Школой во взаимодействии с органами исполнительной власти (организациями, учреждениями), к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

2.6. Заявителями являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или федеральными законами (далее - граждане) и их представители.

2.7. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, как обращение в письменной форме.

2.8. Сведения о месте нахождения МБОУ Титовская СОШ, почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений; информация о личном приеме граждан директором МБОУ Титовская СОШ размещены на информационном стенде и официальном сайте МБОУ Титовская СОШ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.9. Обращения граждан могут быть направлены:

2.9.1. почтой России по адресу: 346639, Ростовская область, Семикаракорский р-н, х.Титов, пер. Пионерский,36

2.9.2. электронной почтой по адресу: titovshkola@mail.ru

2.9.3. по телефону: 8(86356) 2-32-37

2.9.4. Все обращения граждан, поступающие в МБОУ Титовская СОШ подлежат обязательному рассмотрению.

2.9.5. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию МБОУ Титовская СОШ недопустим.

3. Права гражданина при рассмотрении обращения

3.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

3.1.1. представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

3.1.2. 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;

3.1.3. в соответствии с пунктом 3 статьи 5 Федерального закона № 59-ФЗ гражданин имеет право получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, 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;

3.1.4. 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;

3.1.5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.1.6. В соответствии с пунктом 6 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, в случае, если ответ по существу поставленного 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.

3.2. В соответствии с пунктом 7 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ в случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, гражданин вправе вновь направить обращение в государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

4.1. 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 и электронном 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.

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 Учреждение 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, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

5.4. В обращении, составленном в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", гражданин должен указать: свои фамилию, имя, отчество; адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; дату и личную подпись. К обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме. Также он может их направить эти документы или их копии в письменной форме по почте.

6. Направление и регистрация письменного обращения

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

6.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации МБОУ Титовская СОШ 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, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

6.3. 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) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

6.4. Администрация 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.

7. Рассмотрение обращения

7.1. Должностное лицо учреждения:

- 7.1.1. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- 7.1.2. 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;
- 7.1.3. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- 7.1.4. в соответствии с пунктом 3 статьи 5 Федерального закона № 59-ФЗ даёт письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона № 59-ФЗ;
- 7.1.5. уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

7.2. Государственный орган, орган местного самоуправления 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.

7.3. Ответ на обращение подписывается руководителем учреждения, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

7.4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме.

8. Порядок рассмотрения отдельных обращений

8.1. В соответствии с частью 1 статьи 9 Федерального закона № 59-ФЗ обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

8.2. 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. Если в указанном 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.

8.2. В соответствии с частью 3 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ государственный орган, орган местного самоуправления 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.

8.3. В случае, если 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.

8.4. 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 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.

8.5. 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, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

8.6. В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления 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.

8.7. 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.

8.8. В случае, 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 соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

9. Сроки рассмотрения письменного обращения

9.1. Письменное обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

9.2. В исключительных случаях руководитель учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

10. Личный прием граждан

10.1 Личный приём граждан проводится руководителем и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

10.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 приёма, о чем делается запись в карточке личного приёма гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ.

10.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

10.7. В соответствии с пунктом 7 статьи 13 Федерального закона № 59-ФЗ отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

11. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

11.1. Должностные лица анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

12. Анализ обращений граждан, поступивших в МБОУ Титовская СОШ

12.1. Директор МБОУ Титовская СОШ систематически анализирует обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщает предложения, принимает меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений.

12.2. Ежегодно, по результатам работы с обращениями граждан, заместитель директора формирует отчет с разбивкой на письменные и устные обращения, по видам и типам обращений и представляет его на утверждение директору МБОУ Титовская СОШ.

12.3. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением (разрешением), формируются в дела.

12.4. Дела, формируемые по обращениям граждан, хранятся в МБОУ Титовская СОШ в сейфе, находящимся в кабинете директора.

12.5. По истечении установленных сроков хранения дела подлежат уничтожению.

12.6. Ответственность за сохранность и комплектность документов по обращениям граждан возлагается на директора МБОУ Титовская СОШ.

ПЕРЕЧЕНЬ
лиц, ответственных за рассмотрение обращений граждан, поступивших в
МБОУ Титовская СОШ

№№ п/п	Направление деятельности, к которому относится обращение	Ответственный за рассмотрение обращений граждан
	Наименование образовательной организации, место нахождения, телефон, адрес сайта, адрес электронной почты, реквизиты	Директор
1	Законодательные и нормативные документы	Директор
2	Педагогическая деятельность; перевод, восстановление и отчисление обучающихся	Заместитель директора
3	Прием граждан в МБОУ Титовская СОШ	Заместитель директора
4	Обращения по кадровым вопросам	Директор
5	Обеспеченность учебной литературой	Педагог-библиотекарь
6	Посещение и успеваемость обучающихся	Заместитель директора
7	Обращения по соблюдению законных прав сотрудников	Председатель профкома
8	Финансовые вопросы	Главный бухгалтер
9	Дополнительное образование и внеурочная деятельность	Заместитель директора
10	Охрана труда	Директор
11		

КАРТОЧКА
личного приема гражданина _____ " _ "
 _____ 20 _____ г, № _____

 (Фамилия, имя, отчество гражданина)

 (Адрес места жительства гражданина, телефон)

Социальное положение:	
Пол заявителя:	мужской / женский
Тип обращения:	заявление, жалоба, предложение (ненужное зачеркнуть)
Куда обращается:	
Принято:	впервые / повторно (ненужное зачеркнуть)
Шифр по тематическому классификатору:	

Краткое содержание обращения гражданина

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (п.2, ст.13 ФЗ от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»)

Содержание принятого решения по обращению гражданина

 (должность лица, производившего личный прием)

 (подпись)

 (фамилия и инициалы)

Устным ответом удовлетворен(а), в письменном ответе не нуждаюсь

 подпись, расшифровка подписи гражданина

(п.3, ст.13 ФЗ от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»)

**Журнал
регистрации обращений граждан в МБОУ Титовская СОШ**

Регистрационный номер	Дата регистрации обращения	Вид передачи обращения (почтой, по телефону, электронной почтой)	Сведения о повторности и об осуществлении контроля	Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес	Аннотация (краткое содержание обращения)	Срок исполнения обращения	Резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата)	Отметка об исполнении обращения
-----------------------	----------------------------	--	--	---	--	---------------------------	--	---------------------------------

**Журнал
учета приема граждан в МБОУ Титовская СОШ**

№№ п/п	Дата приема	Фамилия, имя, отчество посетителя	Адрес, место работы посетителя	Краткое содержание обращения	Какое принято решение, кому поручена проверка, исполнение, ответ посетителю	Кто принимал (фамилия, подпись)
--------	-------------	-----------------------------------	--------------------------------	------------------------------	---	---------------------------------