

Утверждаю

И.о.директора МОУ «Средняя школа № 7»

 И.И.Головачева

Приказ № 01-08/379 от 18.11.2025г.

Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан
в МОУ «Средняя школа № 7»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МОУ «Средняя школа № 7» определяет порядок работы должностных лиц по организации приема, регистрации, учету и рассмотрению обращений, содержащих информацию о фактах неисполнения должностных обязанностей работниками МОУ «Средняя школа № 7» или превышения полномочий со стороны работников, а также нарушений коррупционной направленности, необоснованных запретов, ограничений, и иных нарушений федерального, регионального законодательства, Устава МОУ «Средняя школа № 7», локальных нормативных актов.

1.2. В работе с обращениями граждан должностные лица руководствуются:

- ✓ Федеральным законом Российской Федерации от 2.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в действующей редакции);
- ✓ Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (в действующей редакции);
- ✓ Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (в действующей редакции);
- ✓ Уставом МОУ «Средняя школа № 7»;

1.3. локальными нормативными актами МОУ «Средняя школа № 7»

1.4. Основными понятиями, применяемые в настоящем Положении.

Обращения граждан - индивидуальные или коллективные предложения, заявления, жалобы, изложенные в письменной форме, поступившие в порядке, установленном настоящим Положением.

Предложения - обращения граждан, в которых содержатся конкретные меры, направленные на улучшение организации и деятельности образовательного учреждения, на совершенствование и решение вопросов социально-экономического развития МОУ «Средняя школа № 7».

Заявления - обращения граждан, в которых содержатся просьбы о разъяснении порядка реализации принадлежащих им прав и свобод, закрепленных в Конституции Российской Федерации, федеральных законах, Уставе МОУ «Средняя школа № 7» и нормативно-правовых актах Российской Федерации, регулирующие отношения в сфере образования, другие вопросы.

Жалобы - обращения граждан, в которых содержатся требования о восстановлении их прав, свобод или законных интересов, нарушенных действиями (бездействием) и (или) решениями должностных лиц МОУ «Средняя школа № 7», а также других граждан, в том числе участников образовательного процесса.

Повторные обращения – обращения граждан, 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.

Анонимные обращения - письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ. По таким обращениям ответ не дается.

1.5. Настоящее Положение исполняется административными работниками МОУ «Средняя школа № 7», осуществляющими работу с обращениями граждан и несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

1.6. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции образовательного учреждения, гражданину дается рекомендация обратиться в орган, курирующий данный вопрос или, при возможности, решение вопроса может осуществляться МОУ «Средняя школа № 7» во взаимодействии с органами исполнительной власти (организациями, учреждениями), к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

2. Порядок рассмотрения письменных (в т.ч. электронных) обращений

2.1. Организация работы с письменными (в т.ч. электронными) обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления, предоставленного и гарантированного гражданам права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной форме и через электронные средства коммуникации.

2.2. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и электронным обращениям граждан несёт директор МОУ «Средняя школа № 7» или назначенное им приказом лицо.

2.3. Принятие решения по рассмотрению писем и электронных обращений граждан осуществляется директором МОУ «Средняя школа № 7».

2.4. Непосредственное исполнение поручений по письмам и электронным обращениям граждан осуществляется заместителями директора МОУ «Средняя школа № 7», которые при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

2.5. Письменное (в т.ч. электронное) обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления секретарем, ответственным за ведение делопроизводства.

2.6. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма, электронные обращения граждан после регистрации и оформления резолюции директора МОУ «Средняя школа № 7» передаются на исполнение специалисту.

2.7. Письменное (в т.ч. электронное) обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию директора, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

2.8. Заместители директора и другие специалисты МОУ «Средняя школа № 7» по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающего обращение, обязаны в течение 15-ти дней (или в сроки, установленные регламентом деятельности органа законодательной или исполнительной государственной власти) предоставить необходимые документы и материалы.

2.9. Письменное обращение, поступившее в МОУ «Средняя школа № 7», рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

- 2.10. В исключительных случаях директор вправе продлить срок рассмотрения обращения, направив заявителю промежуточный ответ, не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.
- В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днём окончания срока считается следующий за ним рабочий день.
- 2.11. Ответ на обращение подписывается директором МОУ «Средняя школа № 7». Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется специалистом по делопроизводству после того, как письмо подписано.
- 2.12. При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество исполнителя.
- 2.13. Письменное обращение гражданина должно содержать наименование образовательного учреждения, фамилию, имя, отчество должностного лица либо его должность, фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому нужно направить ответ, уведомление о переадресации обращения, дату и личную подпись.
- В случае необходимости (чтобы подтвердить свои доводы) гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
- 2.14. В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин должен указать: свои фамилию, имя, отчество; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, 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 направить эти документы или их копии в письменной форме по почте.
- 2.15. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового или электронного) по которому следует направить ответ.
- 2.16. Ответ на обращение граждан не дается в следующих ситуациях:
- ✓ в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
 - ✓ текст обращения прочесть невозможно из-за его физического состояния, об этом гражданину сообщается в течение семи дней от момента регистрации;
 - ✓ в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, об этом гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом;
 - ✓ в 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;
 - ✓ в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее был дан ответ по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, гражданину сообщается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу.
- 2.17. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 2.13-2.15 настоящего Положения, признаются анонимным и рассмотрению не подлежат.
- 2.18. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, с разъяснением

всех затронутых в нем 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.

3. Организация личного приема граждан. Порядок рассмотрения устных обращений

- 3.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции МОУ «Средняя школа № 7», сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.
- 3.2. Прием граждан осуществляется директором МОУ «Средняя школа № 7» или лицо, исполняющее его обязанности. При необходимости директор может для решения вопроса пригласить своих заместителей, педагогов или других работников МОУ «Средняя школа № 7» .
- 3.3. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд и официальный сайт.
- 3.4. При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность.
- 3.5. 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 приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 3.6. Устные обращения могут поступать при проведении приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны и установлены. На устные обращения по телефону, как правило, дается ответ в устной форме.

4. Права гражданина при рассмотрении обращения. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением.

- 4.1. При рассмотрении обращения должностным лицом 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;
 - ✓ получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления 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.
- 4.2. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности МОУ «Средняя школа № 7» или должностного лица, либо в целях

восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.3. 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. Контроль за исполнением ответов на письменные (в т.ч. электронные) обращения граждан

5.1. Порядок постановки писем на контроль определяется директором МОУ «Средняя школа № 7» .

5.2. Организация контроля, ход и сроки исполнения ответов на обращения граждан фиксируются в журнале учета делопроизводителем.

5.3. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в делах.

5.4. Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет.

6. Заключительные положения

6.1. Положение является локальным нормативным актом МОУ «Средняя школа № 7», утверждается приказом директора Школы.

6.2. Срок действия Положения не ограничен.