

«СОГЛАСОВАНО»

Председатель ПК

Е.А.Быкова

«31» марта 2025г.

«СОГЛАСОВАНО»

Председатель

Управляющего Совета

«31» марта 2025г.

«УТВЕРЖДАЮ»

И.О.директора

МБОУ «СШ № 5 с

УИОП»

Е.Ю. Мухаметьянова

«31» марта 2025г.

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

I. Общие положения

1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении «Средняя школа № 5 с углубленным изучением отдельных предметов» (далее - Положение) разработано в соответствии с [Конституцией Российской Федерации](#), [Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](#), Федеральным законом от 28.12.2024 N 547-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст.2060) и определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан.

2. Предусмотренный Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на обращения граждан, содержащие сведения о нарушениях законодательства Российской Федерации и иных нормативных правовых актов Российской Федерации в сфере охраняемых законом прав, свобод и интересов участников образовательного процесса, 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 в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан в муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя школа № 5 с углубленным изучением отдельных предметов» (далее - МБОУ «СШ №5 с УИОП»)

3. При рассмотрении обращения обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное его рассмотрение, а также принимаются меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных

интересов гражданина. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, от которого поступило обращение, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного управления, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

II. Порядок регистрации, рассмотрения и разрешения письменных обращений граждан

1. Все поступившие письменные обращения граждан регистрируются и учитываются в приемной МБОУ «СШ № 5 с УИОП» лицом, в служебные обязанности которого входит ведение делопроизводства, в порядке, установленном настоящим Положением. Все поступившие письменные обращения граждан регистрируются в течение одного дня с момента поступления в Журнале учета письменных обращений граждан по форме согласно [приложению № 1 к настоящему Положению](#).

2. Все обращения подлежат обязательному рассмотрению в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации, а по обращениям, не требующим дополнительного изучения и проверки, - безотлагательно, но не позднее 10 (десяти) дней. В исключительных случаях, а также в случае направления запросов в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения по существу документов и материалов срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 (тридцать) дней с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения.

3. Если в обращении содержатся вопросы, не относящиеся к компетенции МБОУ «СШ №5 с УИОП», то такое обращение в течение трех рабочих дней со дня регистрации направляется в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

Решение о направлении обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу принимается директором МБОУ «СШ №5 с УИОП» или его заместителем (в соответствии с распределением обязанностей) либо руководителем территориального органа исполнительной власти, осуществляющим государственную политику в сфере образования.

Запрещается направлять обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуются.

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, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в МБОУ «СШ №5 с УИОП» или должностному лицу в письменной форме. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

При получении 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.

Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

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

Обращение, поступившее вторично от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, считается повторным, если с начала рассмотрения обращения прошло больше месяца или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Повторному обращению при его поступлении присваивается очередной регистрационный номер. 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, директор МБОУ «СШ №5 с

УИОП» или его заместитель (в соответствии с распределением обязанностей) вправе принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5. По фактам, изложенным гражданином в обращении, МБОУ «СШ №5 с УИОП» может провести в рамках своих полномочий проверочное мероприятие.

6. Обращения гражданина это- 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;"

7. По каждому обращению граждан, поступившему после регистрации на исполнение в МБОУ «СШ №5 с УИОП» в течение трех рабочих дней должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о направлении по принадлежности в государственные органы Российской Федерации, органы местного самоуправления, с извещением об этом автора обращения;
- об оставлении обращения без рассмотрения, если его содержание лишено логики и смысла, с извещением об этом автора обращения.

8. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции МБОУ «СШ №5 с УИОП», содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других государственных органах Российской Федерации, то в

течение семи дней со дня регистрации структурное подразделение-исполнитель направляет копии обращений по принадлежности с извещением авторов обращений.

9. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

10. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации, 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), которому может быть направлена жалоба.

Ответ на обращение подписывается директором МБОУ «СШ №5 с УИОП» или его заместителем (в соответствии с распределением обязанностей).

11. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел МБОУ «СШ №5 с УИОП», хранятся в приемной МБОУ «СШ №5 с УИОП» должностным лицом, в служебные обязанности которого входит ведение делопроизводства.

12. При формировании дел проверяются правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению подшивать в дела запрещается.

13. Дела с обращениями граждан по истечении сроков хранения подлежат уничтожению в соответствии с установленным порядком.

III. Порядок рассмотрения и разрешения устных обращений граждан

1. Прием граждан проводится директором МБОУ «СШ №5 с УИОП» или его заместителем (в соответствии с распределением обязанностей) не реже двух раз в месяц в установленные приказом МБОУ «СШ №5 с УИОП» дни и часы.

2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится в Журнал учета приема граждан по форме согласно [приложению № 2 к настоящему Положению](#).

Ответ на обращение, поданное на личном приеме, дается гражданину при его

согласии устно в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленные настоящим Положением.

3. Поданные на личном приеме письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений граждан.

4. Если на личном приеме граждан ставятся вопросы, не относящиеся к ведению МБОУ «СШ №5 с УИОП», то гражданину разъясняется его право обратиться в соответствующие органы (к соответствующему должностному лицу).

IV. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан

1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения.

2. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

3. Контроль за исполнением обращений граждан осуществляет руководство МБОУ «СШ №5 с УИОП»

4. Заместители директора МБОУ «СШ №5 с УИОП» организуют учет и анализ рассмотренных обращений и принятых по ним решений.

5. Делопроизводитель (секретарь) обобщает результаты анализа рассмотренных обращений граждан по итогам года и представляет проект соответствующего доклада МБОУ «СШ №5 с УИОП».

Приложение № 1
к положению
«О порядке рассмотрения обращений граждан»

ЖУРНАЛ учета письменных обращений граждан

№ п/п	Дата регистрации	Форма обращения	Фамилия, имя, отчество адрес, телефон	Краткое содержание обращения	Исполнитель	Дата направления ответа и результат	Номер дела хранения	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8	10

ЖУРНАЛ учета приема
граждан

Приложение
№2 к
положению
«О порядке рассмотрения обращений
граждан»

№ п/п	Дата приема	Фамилия, имя, отчество адрес, телефон, паспортные данные	Краткое содержание обращения	Какое решение принято	Исполнитель	Дата направления ответа	Срок исполнения
-------	-------------	--	------------------------------	-----------------------	-------------	-------------------------	-----------------

1	2	3	4	5	6	7	8
---	---	---	---	---	---	---	---