

муниципальное образовательное учреждение
средняя общеобразовательная школа
«Некоузский образовательный комплекс»
наименование организации

Форма по
ОКУД
по ОКПО

0301005

ПРИКАЗ

Номер документа	Дата составления
43	24.11.2025

Об утверждении положения о порядке
рассмотрения обращений граждан
в муниципальном образовательном учреждении
средней общеобразовательной школе
«Некоузский образовательный комплекс»

В целях организации работы с обращениями граждан, установления единого порядка рассмотрения обращений граждан в муниципальном образовательном учреждении средней общеобразовательной школе «Некоузский образовательный комплекс» в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Закон) приказываю:

1. Утвердить и ввести в действие Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном образовательном учреждении средней общеобразовательной школе «Некоузский образовательный комплекс» (Приложение 1)
2. Утвердить форму журнала учёта обращений граждан (Приложение 2)
3. Утвердить форму журнала учёта личного приёма граждан (Приложение 3)
4. Обеспечивать рассмотрение обращений и прием заявителей в строгом соответствии с требованиями Закона и настоящего Положения.
5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор



И.А. Ягунова

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном образовательном учреждении средней общеобразовательной школе «Некоузский образовательный комплекс»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации,
- Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с изменениями и дополнениями,
- Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» с изменениями и дополнениями,
- Федеральным законом от 09 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» с изменениями и дополнениями,
- Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» с изменениями и дополнениями,
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» с изменениями и дополнениями.

1.2. 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.

1.3. Порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

2. Право граждан на обращение.

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в МОУ СОШ «Некоузский образовательный комплекс».

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. Правовое регулирование правоотношений, связанных с рассмотрением обращений граждан

3.1. Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, регулируются Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской

Федерации, федеральными конституционными законами, настоящим Федеральным законом и иными федеральными законами.

3.2. Законы и иные нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации могут устанавливать положения, направленные на защиту права граждан на обращение, в том числе устанавливать гарантии права граждан на обращение, дополняющие гарантии, установленные настоящим Федеральным законом.

4. Основные термины, используемые в положении.

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; (В редакции Федерального закона от 28.12.2024 № 547-ФЗ)

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, 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;

5. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

5.1. представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме; (В редакции Федерального закона от 27.07.2010 № 227-ФЗ)

5.2. 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;

5.3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ, а в случае, предусмотренном частью 51 статьи 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 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; (В редакции Федерального закона от 27.11.2017 № 355-ФЗ)

5.4. 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;

5.5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

6. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

6.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу 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.

6.2. 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.

7. Требования к письменному обращению

7.1. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. (В редакции Федерального закона от 04.08.2023 № 480-ФЗ)

7.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии. (В редакции Федерального закона от 04.08.2023 № 480-ФЗ)

7.3. Обращение, поступившее в МОУ СОШ «Некоузский образовательный комплекс» в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме. (В редакции федеральных законов от 27.11.2017 № 355-ФЗ, от 04.08.2023 № 480-ФЗ, от 28.12.2024 № 547-ФЗ)

8. Направление и регистрация письменного обращения

8.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в МОУ СОШ «Некоузский образовательный комплекс» тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

8.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в МОУ СОШ «Некоузский образовательный комплекс».

8.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МОУ СОШ «Некоузский образовательный комплекс», 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 настоящего Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

8.3.1. 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 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ. (Дополнение частью - Федеральный закон от 24.11.2014 № 357-ФЗ) (В редакции Федерального закона от 27.12.2018 № 528-ФЗ)

8.4. 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.

8.5. МОУ СОШ «Некоузский образовательный комплекс» 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.

8.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

8.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 настоящей статьи, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

9. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

9.1. Обращение, поступившее в МОУ СОШ «Некоузский образовательный комплекс» подлежит обязательному рассмотрению.

9.2. В случае необходимости МОУ СОШ «Некоузский образовательный комплекс» может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

10. Рассмотрение обращения

10.1. МОУ СОШ «Некоузский образовательный комплекс»:

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- 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; (В редакции Федерального закона от 27.07.2010 № 227-ФЗ)
- 3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- 4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ;
- 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.

10.2. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу МОУ СОШ «Некоузский образовательный комплекс», 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.

10.3. Ответ на обращение подписывается директором МОУ СОШ «Некоузский образовательный комплекс».

10.4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в МОУ СОШ «Некоузский образовательный комплекс» 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 МОУ СОШ «Некоузский образовательный комплекс» в письменной форме.

11. Порядок рассмотрения отдельных обращений.

11.1. 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. 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. (В редакции Федерального закона от 02.07.2013 № 182-ФЗ)

11.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. (В редакции Федерального закона от 29.06.2010 № 126-ФЗ).

11.3. МОУ СОШ «Некоузский образовательный комплекс» 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.

11.4. 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. (В редакции Федерального закона от 29.06.2010 № 126-ФЗ).

11.4.1. 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. (Дополнение частью – Федеральный закон от 27.11.2017 № 355-ФЗ).

11.5. 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, директор МОУ СОШ «Некоузский образовательный комплекс» 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 – МОУ СОШ «Некоузский образовательный комплекс». О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. (В редакции Федерального закона от 02.07.2013 № 182-ФЗ)

11.5.1. В случае поступления в МОУ СОШ «Некоузский образовательный комплекс» письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ на официальном сайте МОУ СОШ «Некоузский образовательный комплекс» 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. (Дополнение частью - Федеральный закон от 27.11.2017 № 355-ФЗ).

11.6. 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.

11.7. 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 МОУ СОШ «Некоузский образовательный комплекс».

12. Сроки рассмотрения письменного обращения

12.1. Письменное обращение, поступившее в МОУ СОШ «Некоузский образовательный комплекс» рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случая, указанного в части 11 настоящей статьи. (В редакции Федерального закона от 24.11.2014 № 357-ФЗ)

12.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ, директор МОУ СОШ «Некоузский образовательный комплекс» вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

13. Личный прием граждан

13.1. Личный прием граждан в МОУ СОШ «Некоузский образовательный комплекс» проводится директором школы. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

13.3. 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 приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

13.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ

13.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МОУ СОШ «Некоузский образовательный комплекс», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

13.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке. (Дополнение частью - Федеральный закон от 03.11.2015 № 305-ФЗ)

14. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

МОУ СОШ «Некоузский образовательный комплекс» осуществляет 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.

15. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

15.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) МОУ СОШ «Некоузский образовательный комплекс» при рассмотрении обращения, по решению суда.

15.2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения МОУ СОШ «Некоузский образовательный комплекс», могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

16. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан

16.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на директора школы.

16.2. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возлагается на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировка и т.п.) не снимает с директора школы ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан.

16.3. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков или 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.

17. Заключительные положения

17.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Уставом МОУ СОШ «Некоузский образовательный комплекс» и вводится в действие в установленном им порядке.

17.2. Изменения в настоящее Положение могут быть внесены при изменении законодательства в области рассмотрения обращений граждан.

Приложение №2
к приказу от 24.11.2025
N/43

Форма журнала учёта обращений граждан

№ п/п	Дата регистрации	ФИО заявителя, адрес	Краткое содержание обращения	Исполнитель	Дата получения на исполнение и подпись исполнителя	Дата и результаты рассмотрения обращения	№ дела

Приложение № 3
к приказу от 24. 11. 2025
№ 43

Форма журнала учёта личного приёма граждан

№ п/п	Дата приёма	ФИО заявителя, адрес	Краткое содержание устного обращения	Приём осуществлял	Результаты устного приёма/Дано устное разъяснение	Принято письменное обращение для передачи на рассмотрение в	Подпись лица проводившего приём
----------	----------------	----------------------------	---	----------------------	---	---	---------------------------------------