

**Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение  
«Вереvская средняя общеобразовательная школа»  
(МБОУ "Вереvская СОШ")**

ПРИНЯТО  
Управляющим советом  
МБОУ «Вереvская СОШ»  
(протокол от 24.09.2021 № 1)

УТВЕРЖДЕНО  
приказом МБОУ «Вереvская СОШ»  
от 04.10.2021 № 379  
с изменениями (приказ МБОУ  
«Вереvская СОШ» от 17.08.2023 № 206)

**ПОЛОЖЕНИЕ  
о порядке рассмотрения обращений граждан**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» в действующей редакции, нормативными правовыми актами в действующей редакции Российской Федерации, Ленинградской области, муниципального образования «Гатчинский муниципальный район» Ленинградской области, Уставом муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Вереvская средняя общеобразовательная школа», а также локальными нормативными актами образовательного учреждения для применения в МБОУ «Вереvская СОШ» (далее – Школа).

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

1.3. Граждане, как правило, родители, родственники (законные представители) обучающихся, имеют право обращаться лично, а также направлять в Школу индивидуальные и коллективные обращения. Обращения могут направляться по почте, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

1.4. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.5. Для реализации целей положения используются следующие основные термины:  
*Обращение* гражданина (далее обращение) - в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал)," предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

*Предложение* – пожелания или рекомендации по улучшению отдельных направлений деятельности школы, совершенствованию локальных нормативных правовых актов,

регулирующих ее деятельность;

*Заявление* – просьба гражданина о предоставлении какой-либо информации или документа, содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных актов, недостатках в работе школы, либо критика должностных лиц;

*Жалоба* – претензия гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, вследствие нарушения работниками школы требований законодательства, этических норм и правил поведения и т.д.

## **2. Права гражданина при рассмотрении обращений**

При рассмотрении обращения Школой гражданин имеет право:

2.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

2.2. 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.

2.3. 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.

2.4. 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.

2.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

## **3. Гарантии безопасности гражданина**

3.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Школу с критикой деятельности Школы или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

3.2. 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.

## **4. Организация делопроизводства**

4.1. Организация работы с письмами и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления, предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

4.2. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на директора Школы.

4.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется секретарем Школы.

4.4. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется директором Школы.

4.5. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется ответственными работниками Школы.

## **5. Порядок учета и регистрации письменных (электронных) обращений граждан**

5.1. Письменные обращения граждан и материалы к ним, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел. Полученные подлинники документов, ценные бумаги возвращаются гражданам.

5.2. Поступающие в Школу письменные (электронные) обращения граждан, независимо от способа их доставки, передачи или создания, подлежат учету работником, ответственным за ведение делопроизводства в Школу.

5.3. Письменное (электронное) обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Школу.

5.4. По просьбе гражданина лицо, принявшее письменное обращение на личном приеме, обязано удостоверить своей подписью на втором предоставленном гражданином экземпляре обращения факт принятия обращения с указанием даты, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

5.5. Для регистрации письменных (электронных) обращений граждан используется Журнал учета регистрации письменных обращений граждан (далее - Журнал). В Журнал вносятся следующие основные реквизиты обращений граждан: дата регистрации, откуда поступило обращение. Количество листов обращения и приложений, фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя, краткое содержание обращения, резолюция или ФИО исполнителя, отметка об исполнении (Приложение № 1).

5.6. Зарегистрированные письменные обращения граждан передаются директору Школы на рассмотрение.

## **6. Сроки исполнения и порядок рассмотрения письменных (электронных) обращений**

6.1. Сроки исполнения обращений граждан исчисляются со дня их регистрации в Школе, за исключением обращений, поступивших из вышестоящих органов государственной власти с указанным в сопроводительном письме сроком исполнения.

6.2. Установлены следующие сроки исполнения обращений граждан:

6.2.1. Письменное (электронное) обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного (электронного) обращения.

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

6.3. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возложена на непосредственного исполнителя Школы.

6.4. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает наименование школы, фамилию, имя, отчество должностного лица либо его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес или электронный адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости (чтобы подтвердить свои доводы) гражданин может приложить к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

6.5. В обращении, составленном в форме электронного документа, 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", по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме. Также он может направить эти документы или их копии в письменной форме по почте.

6.6. 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.

6.7. При рассмотрении по существу по каждому обращению гражданина, поступившему в соответствии с резолюцией руководства на исполнение, принимается одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению и подготовке ответа;
- о принятии обращения к рассмотрению и подготовке письма-запроса для получения дополнительной информации;
- о принятии обращения к рассмотрению и направлении копии обращения по принадлежности в органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления, к компетенции которых относится ряд вопросов, содержащихся в обращении;
- о направлении информации в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией;
- о направлении по принадлежности в органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления, если затронутые вопросы не относятся к компетенции Школы.

Указанные решения должны быть приняты не позднее семи дней с момента регистрации обращения в Школе, при этом решения о направлении информации в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы либо переадресации обращения принимаются незамедлительно после поступления.

Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

6.8. В случае если в письменном (электронном) обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

6.9. В случае если текст письменного (электронного) обращения не поддается прочтению, не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение исполнителям Школы или на рассмотрение в другие органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления 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.

6.10. Если в письменном (электронном) обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц Школы, а также членам их семей, то такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и гражданину, направившему обращение, исполнителем сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

6.11. Если в письменном (электронном) 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 Школы вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступавшие обращения гражданина направлялись в Школу. О данном решении Школа уведомляет гражданина, направившего обращение.

6.12. Письменное (электронное) обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Школы, 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.

6.13. Если в обращениях граждан, наряду с вопросами, относящимися к компетенции Школы, содержится информация о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации, сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, копии таких обращений подлежат направлению в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

6.14. Письменное (электронное) 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.

6.15. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия. Не является разглашением сведений направление письменного (электронного) обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6.16. 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.

6.17. После принятия решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений граждан директор Школы назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения.

Гражданин вправе получить устную, в том числе по телефону, информацию о том, какому должностному лицу поручено его рассмотрение.

6.18. Обращения возвращаются работнику, ответственному за ведение делопроизводства в Школе для дальнейшей работы.

6.19. Исполнитель, назначенный руководителем, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки руководителю на утверждение.

6.20. Обращение должно быть рассмотрено с учетом всех нюансов, а факты и доводы, изложенные в нем, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации, 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.

6.21. Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.

6.22. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу обязаны в течение 15 дней предоставить 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.

6.23. Запрос составляется в трех экземплярах: один направляется по назначению, другой – заявителю обращения, третий остается в школе.

6.24. 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 и номер телефона исполнителя.

При подготовке письменного ответа на обращение ответственному лицу рекомендуется: помнить о том, что письмо не должно быть объемным (оптимальный объем – 1-2 страницы формата А4; размер шрифта – 12-14); текст письма должен быть четким, логичным и понятным для восприятия, для чего использовать простые слова и предложения; избегать непонятных словосочетаний и придаточных предложений; не использовать сложной профессиональной лексики; избегать слов, не имеющих юридически зафиксированного значения либо имеющих несколько толкований; делать ссылку в ответном письме заявителю на последнее письмо; придерживаться единого делового стиля письма; представлять ответ заявителю по существу поставленных им вопросов.

6.25. При рассмотрении обращения гражданин имеет право, получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 настоящего Федерального закона (от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»), уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6.26. При невозможности рассмотреть обращение в установленный срок ответственный исполнитель должен обратиться к директору Школы с письменной мотивированной просьбой о его продлении, но не более чем на 30 дней.

6.27. При получении проекта ответа на обращение, Директор Школы проверяет его на предмет правильности оформления, полноты информации, соответствия выводов действующему законодательству. При согласии с представленным проектом ответа, директор Школы передает его для направления заявителю. Если не согласен, возвращает исполнителю на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

6.28. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании", а также в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Кроме того, на поступившее обращение содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте Школы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

6.29. В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Школы 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.

6.30. В случае поступления обращения через официальный сайт Школы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", отвечающего требованиям к обращению, составленному в форме электронного документа, ответ размещается на официальном сайте Школы в сроки исполнения письменных (электронных) обращений.

6.31. 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.

6.32. Все сведения о ходе исполнения обращения (напоминание исполнителю, разрешение на продление срока, доклад директору Школы, запрос и т.п.) вносятся в Журнал.

## **7. Организация личного приема граждан. Порядок рассмотрения устных обращений**

7.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан, относящихся к компетенции Школы, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

7.2. Как правило, прием граждан осуществляется руководителем Школы. При необходимости руководитель может для решения вопроса пригласить своих заместителей, преподавателей или других работников школы.

7.3. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд и официальный сайт Школы.

7.4. При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность.

7.5. 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 личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина (Приложение 2). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.6. Информация об устных обращениях может быть включена в журнал обращений.

## **8. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан**

8.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на директора Школы.

8.2. 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.

8.3. 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.

### **9. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений**

9.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

9.2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения Школой, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

### **10. Срок действия Положения**

10.1. Срок действия Положения не ограничен.

10.2. При изменении нормативно-правовых документов, регламентирующих деятельность образовательного учреждения, в положение вносятся изменения в соответствие с установленным порядком.

**Форма журнала обращений**

№п/п	Дата поступления обращения	Ф.И.О. гражданина, родителя (законного представителя)	Ф.И.О. учащегося, класс	Адрес местожительства гражданина, родителя (законного представителя)	Краткое содержание обращения	Должность, Ф.И.О. исполнителя	Информация об исполнении (решение)
1	2	3	4	5	6	7	8

**Форма карточки личного приема граждан****КАРТОЧКА  
Личного приема граждан**Сведения о заявителе:\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)\_\_\_\_\_  
(почтовый адрес места жительства)Прием осуществлял:\_\_\_\_\_  
(должность, фамилия, инициалы)Краткое содержание устного обращения:\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_Результаты устного приема:

Дано устное разъяснение

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Принято письменное обращение для передачи для рассмотрения в:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
(должность лица, проводившего прием)\_\_\_\_\_  
(подпись)\_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы)

Дата приема « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_

Регистрационный № \_\_\_\_\_