



УТВЕРЖДАЮ
Директор МАОУ СОШ с. Бердюжье
Е.В. Филиппова

Приложение
к приказу директора школы
№ 7-ор от 12.01.2026

Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц в Муниципальном автономном общеобразовательном учреждении «Средняя общеобразовательная школа с. Бердюжье»

1. Общие положения

1.1. Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц (далее – Положение) разработано в целях реализации гражданином Российской Федерации (далее также - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, повышения качества исполнения и доступности результатов рассмотрения обращений граждан, объединений граждан и юридических лиц, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при рассмотрении обращений граждан, объединений граждан и юридических лиц и определяет сроки и последовательность действий Муниципального автономного общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа с. Бердюжье» (далее – Учреждение) по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан и юридических лиц, а также порядок взаимодействия Учреждения с Комитетом по образованию администрации Бердюжского муниципального округа и другими организациями и ведомствами при рассмотрении обращений граждан, объединений граждан и юридических лиц.

1.2. Рассмотрение обращений граждан и юридических лиц осуществляется Учреждением в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- международными договорами Российской Федерации;
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- настоящим Положением.

1.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц в МАОУ СОШ с. Бердюжье

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. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.6. Настоящее Положение распространяется на все обращения граждан, в том числе иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных законодательством Российской Федерации и международными договорами.

1.7. В целях получения документов, информации, необходимых для рассмотрения обращений граждан и юридических лиц, технологического обеспечения проверки сведений Учреждение осуществляет взаимодействие с Комитетом по образованию Бердюжского муниципального округа, другими организациями, органами местного самоуправления.

1.8. Результатом рассмотрения обращений граждан и юридических лиц являются направление письменных и предоставление устных ответов в установленных законодательством Российской Федерации случаях.

1.9. Сведения о месте нахождения Учреждения, графике его работы, телефонах и адресах электронной почты должностных лиц Комитета по образованию Бердюжского муниципального округа, должностных лиц Учреждения, телефонах и адресах электронной почты администрации размещаются на официальном сайте Учреждения, официальных страницах Учреждения в социальных сетях, на информационном стенде Учреждения. Дополнительно размещается информация о способах направления обращения:

- личный прием;

- Почта России;

- электронная почта;

- ФГИС "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

1.10. Учреждение в пределах своей компетенции:

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;

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 от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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.

2. Организация делопроизводства

2.1. 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.

2.2. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на делопроизводителя Учреждения.

2.3. Делопроизводство по обращениям осуществляется делопроизводителем Учреждения в соответствии с правилами делопроизводства, установленными в Учреждении.

2.4. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется директором Учреждения.

2.5. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется ответственными исполнителями Учреждения.

2.6. Письменные обращения граждан и материалы к ним, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

3. Прием и регистрация письменных обращений граждан и юридических лиц

3.1. Обращение, поступившее в Учреждение в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению. В случае необходимости Учреждение может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

3.2. Все поступающие в Учреждение обращения граждан и юридических лиц принимаются и регистрируются в течение трех дней с момента поступления в Учреждение делопроизводителем Учреждения в соответствии с должностными обязанностями.

3.3. Копии документов, поступающие с обращением (например, копий аттестатов, дипломов, трудовых книжек и др.), прикрепляются к тексту обращения. Полученные подлинники документов, ценные бумаги возвращаются гражданам. При снятии копии делопроизводитель ставит на ней заверительную надпись.

3.4. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

3.5. Поступившие письма граждан регистрируются делопроизводителем учреждения в журнале учета (Приложение №1).

Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо проставляется свой регистрационный номер.

3.6. После регистрации обращения направляются директору Учреждения для оформления резолюции с указанием ответственного исполнителя, порядка и сроков исполнения.

4. Требования к обращению

4.1. Письменное обращение гражданина должно содержать наименование Учреждения, либо фамилию, имя, отчество должностного лица либо его должность, свои фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, по которому нужно направить ответ, уведомление о переадресации обращения, дату и личную подпись, а также суть обращения. В случае необходимости (чтобы подтвердить свои доводы) гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.2. В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин должен указать: свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии); адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе Учреждения, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. 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.

4.3. 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, электронного либо адрес личного кабинета) по которому следует направить ответ.

4.4. Ответ на обращение граждан не дается в следующих ситуациях:

- если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- 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;

- 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;

- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину о недопустимости злоупотребления правом.

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;

- если в обращении обжалуется судебное решение, оно в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- если письменное обращение содержит информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, оно 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, при этом гражданин, направивший обращение, уведомляется о переадресации его обращения;

- если письменное обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, оно направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, при этом гражданин, направивший обращение, уведомляется о переадресации обращения;

- 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 Учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что ранее направляемые обращения направлялись также в Учреждение. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

- если обращение содержит вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Учреждения 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;

- 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.

5. Порядок рассмотрения письменных (электронных) обращений

5.1. После изучения обращения, проверки личных данных заявителя, обращение регистрируется делопроизводителем учреждения, ответственным за работу с обращениями граждан в журнале обращений граждан (приложение 1).

5.2. Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений граждан осуществляется руководителем учреждения, который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения.

5.3. Срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях он может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения граждан уведомляется официально.

5.4. Письменное обращение, поступившее в Учреждение и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

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

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

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

5.8. 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.

5.9. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного п.5.9. настоящего Положения, руководитель Учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

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

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

5.12. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса в силу каких-либо причин дать нельзя, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.

5.13. 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, 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.

5.14. 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.

5.15. Ответ на обращение подписывается руководителем Учреждения либо уполномоченным на то лицом.

5.16. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Учреждение в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе Учреждения, 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Учреждение

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 с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

6. Организация личного приема граждан. Порядок рассмотрения устных обращений.

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

6.2. Прием граждан осуществляется руководителем Учреждения. При необходимости руководитель может для решения вопроса пригласить своих заместителей или других работников Учреждения.

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

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

6.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение №2). 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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.6. 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, как правило, дается ответ в устной форме.

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

6.8. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

6.9. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

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

7. Права гражданина при рассмотрении обращения

7.1. При рассмотрении обращения Учреждением гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

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) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 указанного федерального закона, 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;

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) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

8. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

8.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Учреждение с критикой деятельности Учреждения либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

8.2. 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.

9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

9.1. Учреждение осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

10. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан

10.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на руководителя Учреждения.

10.2. 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 руководителя учреждения ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан.

10.3. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, а также:

- 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, допустивших указанные нарушения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

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

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

12. Заключительные положения

12.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Уставом Учреждения и вводится в действие после утверждения руководителем Учреждения.

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

Форма журнала обращений

№ п/п (регистрационный №)	Дата поступления обращения	Ф.И.О. гражданина, родителя (законного представителя), представителя юридического лица	Ф.И.О. обучающегося	Адрес места жительства гражданина, родителя (законного представителя), местонахождение юридического лица	Краткое содержание обращения	Должность, Ф.И.О. исполнителя	Информация об исполнении (принятое решение)
1	2	3	4	5	6	7	8

№ п/п (регистрационный №)	Дата поступления обращения	Ф.И.О. гражданина, родителя (законного представителя), представителя юридического лица	Ф.И.О. обучающегося	Адрес места жительства гражданина, родителя (законного представителя), местонахождение юридического лица	Краткое содержание обращения	Должность, Ф.И.О. исполнителя	Информация об исполнении (принятое решение)
1	2	3	4	5	6	7	8

