

**Муниципальное образовательное учреждение
средняя общеобразовательная школа
«Образовательный комплекс № 16»**

СОГЛАСОВАНО

на заседании
педагогического совета
протокол № 1 от 01.10.2025

ПРИНЯТО

с учетом мнения
Управляющего Совета
протокол № 1

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора
№ 01- 10/11 от 01.10.2025

**Положение о порядке рассмотрения обращений граждан
в муниципальном образовательном учреждении средней общеобразовательной
школе «Образовательный комплекс № 16»**

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МОУ СОШ «Образовательный комплекс № 16» (далее – Положение) разработано в целях повышения рассмотрения обращений граждан и определяет порядок рассмотрения обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан.

1.2. Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3. В Учреждении рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в компетенции школы.

1.4. Граждане имеют право направить обращение в письменной форме, в форме электронного документа, а также путем устного обращения в ходе личного приема граждан.

1.5. С обращениями могут выступать физические лица – граждане Российской Федерации, объединения граждан, юридические лица, а также иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, или их уполномоченные представители (далее – гражданин, заявитель). Полномочия представителей заявителей, указанных в абзаце первом настоящего пункта, подтверждаются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

1.6. Местонахождение Учреждения: 150065 Ярославская область, г. Ярославль, ул. Папанина, д. 10А.

Телефон: 8(4852)75-32-04;

Официальный сайт Учреждения в информационно телекоммуникационной сети «Интернет»: <https://ok16-yar.edu.yar.ru/>;

1.7. Запись граждан на прием к директору школы осуществляется по телефону 8(4852)75-34-42, а также посредством обращения по адресу электронной почты **yarsch048.yaroslavl@yarregion.ru**.

1.8. Прием граждан по личным вопросам осуществляется директором МОУ СОШ «Образовательный комплекс № 16» еженедельно по вторникам с 16.00. до 18.00, четвергам с 08.00 до 09.30 часов.

1.9. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:

1.9.1. с использованием средств телефонной связи, электронной почты;

1.9.2. посредством размещения на официальном сайте школы;

1.9.3. по другим вопросам, касающимся рассмотрения обращения по существу, информационно справочная работа и консультационная помощь осуществляется работниками школы по направлениям деятельности.

2. Основные понятия и термины, используемые в настоящем Положении

2.1. *Обращение гражданина* следует понимать - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу 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 в государственный орган, орган местного самоуправления.

2.2. *Предложение* - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов учреждения, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности учреждения.

2.3. *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 учреждения и должностных лиц школы, либо критика деятельности работников учреждения.

2.4. *Жалоба* - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

2.5. *Должностное лицо* - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в учреждении.

3. Право граждан на обращение

3.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Учреждение и должностным лицам Учреждения.

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

4. Права гражданина при рассмотрении обращения

4.1. При рассмотрении обращения должностным лицом Учреждения 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 и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- 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.

5. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

5.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Учреждение или к должностному лицу Учреждения с критикой о деятельности указанного органа или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

5.2. 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 Школу или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6. Срок рассмотрения письменных обращений

6.1. Сроки исполнения обращений граждан исчисляются со дня их поступления и регистрации в Школу, 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 обращение, поступившее в Учреждение в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

6.2.2. В исключительных случаях, срок исполнения функции по рассмотрению обращений может быть продлен директором школы, но не более чем на 30 дней,

с обязательным уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения обращения.

7. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

7.1. Требования к письменному обращению граждан.

7.1.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование муниципального учреждения «Центр образования – школа № 48», «Центр образования – школа № 52», - «Центр развития ребёнка – детский сад № 30», «Центр развития ребёнка – детский сад № 74», «Центр развития ребёнка – детский сад № 100», «Центр развития ребёнка – детский сад № 148», «Центр развития ребёнка – детский сад № 150», «Центр дополнительного образования», , в которое направляет письменное обращение, 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.

7.1.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

7.1.3. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

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

7.1.5. 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.

7.1.6. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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.

7.2. Требования к обращениям, поступившим в форме электронного документа:

7.2.1. Обращение, поступившее в Учреждение, должностному лицу Учреждения в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

7.2.2. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Единой

платформе или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающий идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответы, уведомления о переадресации обращения.

7.3. 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 Учреждения.

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

7.4. 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), к которому может быть направлена жалоба.

8. Перечень оснований для отказа в исполнении функции по рассмотрению обращений.

8.1. Обращение не рассматривается по существу в случае, если:

8.1.1. в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

8.1.2. в обращении 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.

8.1.3. 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.

8.1.4. 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.

8.1.5. 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 или должностное лицо уполномоченное на решение вопроса по обращению 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. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

8.2. 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.

9. Личный прием граждан.

9.1. Личный прием граждан в МОУ СОШ «Образовательный комплекс № 16» проводится директором комплекса и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

9.2. Графики личного приема граждан директором комплекса и уполномоченными на то лицами определяется ежегодно на календарный год.

9.3. Ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

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

10. Прием, регистрация, направление письменного обращения на рассмотрение должностному лицу

10.1. Поступающие в Учреждение письменные обращения и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и учитываются директором школы.

10.2. Директор школы:

- принимает письменное обращение;
- проверяет наличие фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии), почтового адреса, номера домашнего телефона (при наличии), разборчивость написанного обращения;
- сверяет представленные экземпляры оригиналов и копий документов (в случае наличия), делает на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов;
- производит копирование документов, если копии необходимых документов не представлены, делает на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов;
- прикрепляет поступившие документы (копии документов) к тексту обращения;
- ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту невскрытыми;
- регистрирует обращение.

10.3. Все письменные обращения, поступившие от граждан, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

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

10.5. Поступившие в приёмную обращения регистрируются в Журнале обращений граждан.

10.6. При регистрации в журнале обращений вносится следующая информация о поступившем обращении:

- дата регистрации обращения;
- данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество (при наличии), место его проживания (адрес);
- краткое содержание вопроса;
- фамилия, имя, отчество исполнителя; - результат рассмотрения обращения; - дата получения ответа на обращение.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка.

10.7. Обращение проверяется на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка. Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек

установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные (три и более раз) - по одному и тому же вопросу, по которому гражданину даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами.

11. Оформление ответа на обращение граждан.

11.1. Ответы на обращения граждан дают директор Школы, его заместители в пределах своей компетенции.

11.2. Ответ может быть дан в письменной или устной форме. В случае устного ответа информация о таком ответе представляется исполнителем в письменной форме работнику, ответственному за ведение делопроизводства (секретарь руководителя) для внесения соответствующей записи в Журнал.

11.3. Ответ на обращение при использовании Единого портала направляется по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале; 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, 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 настоящего Федерального закона на официальном сайте отдела образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

11.4. При рассмотрении обращения гражданин имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивается права, свободы и законные интересы других лиц.

12. Ответственность при исполнении функции по рассмотрению обращений

14.1. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений граждан, принятие заведомо необоснованного решения, предоставление не достоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина, а также другие нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений граждан влекут за собой ответственность виновных должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

14.2. Контроль за исполнением данного Положения возлагается на директора образовательного комплекса.