

Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение
«Средняя общеобразовательная школа № 3» городского округа закрытое административно-территориальное образование город Межгорье Республики Башкортостан
(МАОУ СОШ № 3 ЗАТО Межгорье Республики Башкортостан)

РАССМОТРЕНО

Педагогический совет
МАОУ СОШ № 3 ЗАТО Межгорье
Республики Башкортостан
28.08.2025 Протокол № 1

УТВЕРЖДАЮ

Директор МАОУ СОШ № 3 ЗАТО Межгорье
Республики Башкортостан
Приказ от 30.08.2025 № 217

ПОЛОЖЕНИЕ

**о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в
Муниципальном автономном общеобразовательном учреждении
«Средняя общеобразовательная школа № 3» городского округа
закрытое административно-территориальное образование город
Межгорье Республики Башкортостан**

I. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в Муниципальном автономном общеобразовательном учреждении «Средняя общеобразовательная школа № 3» городского округа закрытое административно-территориальное образование город Межгорье Республики Башкортостан (далее - Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным законом от 28.12.2024 N 547-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и Уставом Муниципального автономного общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа № 3» городского округа закрытое административно-территориальное образование город Межгорье Республики Башкортостан (далее – Школа).

1.2. Предусмотренный Положением порядок рассмотрения обращений граждан и юридических лиц распространяется на обращения граждан и юридических лиц, содержащие сведения о нарушениях законодательства Российской Федерации и иных нормативных правовых актов Российской Федерации в сфере охраняемых законом прав, свобод и интересов участников образовательного процесса, в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта в информационно- телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан в Школе

1.3. Основные термины, используемые в настоящем Положении:

обращение гражданина или юридического лица (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 в информационно телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено Федеральным законом от 02.05.2006 г № 59-ФЗ), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

предложение - рекомендация гражданина или юридического лица по совершенствованию деятельности образовательной организации;

заявление - просьба гражданина или юридического лица 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 образовательной организации, либо критика ее деятельности;

жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя образовательной организации.

1.4. Граждане и юридические лица реализуют право на обращение свободно и добровольно, имеют право обращаться в образовательную организацию лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

Осуществление гражданами и юридическими лицами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.5. Изменения и дополнения в Положение вносятся Педагогическим советом Школы, рассматриваются на его заседании и утверждаются приказом директора Школы с последующим размещением на официальном сайте Школы.

II. Права гражданина при рассмотрении обращений

2.1. При рассмотрении обращения Школой гражданин и юридическое лицо имеют 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.

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

IV. Порядок учета, регистрации и передачи письменных обращений граждан и юридических лиц на рассмотрение

4.1. Все поступающие в Школу письменные обращения граждан и юридических лиц подлежат учету работником, ответственным за ведение делопроизводства в Школе (секретарь руководителя)

4.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Школу,

4.3. Для регистрации обращений граждан и юридических лиц используется Журнал учета регистрации письменных обращений (Приложение 2).

4.4. Зарегистрированные обращения граждан и юридических лиц передаются директору Школы. Поступившие директору Школы зарегистрированные обращения граждан или юридических лиц передаются на рассмотрение в день их поступления. После рассмотрения обращений граждан директором Школы они возвращаются работнику, ответственному за ведение делопроизводства (секретарь руководителя), для внесения в Журнал резолюций и передачи на исполнение непосредственному исполнителю.

V. Сроки исполнения письменных обращений граждан и порядок их рассмотрения

5.1. Сроки исполнения обращений граждан или юридических лиц 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.

5.2. Установлены следующие сроки исполнения обращений граждан и юридических лиц:

- обращения граждан или юридических лиц, не требующие дополнительного изучения и проверки до 30 дней;
- обращения граждан или юридических лиц, по которым необходимо получение дополнительных материалов, направление запросов, проведение проверок для разрешения вопроса по существу - до 30 дней с возможным

продлением срока исполнения и обязательным промежуточным ответом автору обращения.

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

5.4. При регистрации письменное обращение рассматривается с целью определения выполнения заявителем следующих требований: письменное обращение должно содержать в обязательном порядке наименование органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица (либо должность соответствующего лица), а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

5.5. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин, либо юридическое лицо прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

5.6. Обращение, поступившее в Школу или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. 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 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. Гражданин, либо юридическое лицо вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

5.7. 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.

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.

5.8. 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.

5.9. При рассмотрении по существу по каждому обращению гражданина или юридического лица, 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.

5.10. Если в письменном обращении гражданина, либо юридического лица 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, либо юридическим лицом по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступавшие обращения гражданина, либо юридического лица направлялись в Школу. О данном решении Школа уведомляет гражданина, направившего обращение.

5.11. Если для рассмотрения обращения гражданина или юридического лица требуется получение дополнительных материалов, исполнитель Школы готовит и направляет необходимые письма-запросы. Для соблюдения установленных сроков исполнения в письмах-запросах указывается срок представления ответа в Школу.

5.12. Если в обращении содержатся вопросы, не относящиеся к компетенции Школы, то такое обращение в течение трех рабочих дней со дня регистрации направляется в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

Решение о направлении обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу принимается директором Школы» или его заместителем (в соответствии с распределением обязанностей) либо руководителем территориального органа исполнительной власти, осуществляющим государственную политику в сфере образования.

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, когда письменное обращение не поддается прочтению. В такой ситуации 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 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.

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

5.13. 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.

5.14. Если в письменном 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.

5.15. 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 обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. 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.

5.16. 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.

5.17. Все сведения о ходе исполнения обращения (напоминание исполнителю, разрешение на продление срока, доклад директору Школы,

запрос и т.п.) вносятся в Журнал

VI. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан в Школе проводится директором Школы и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

6.2. Графики личного приема граждан директором школы и уполномоченными на то лицами определяется ежегодно на календарный год. (Приложение №1).

6.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в Журнал учета приема граждан по форме согласно Приложению № 3 к настоящему Положению. Содержание устного обращения также заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение № 4). 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.

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

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

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

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

VII. Контроль за рассмотрением обращений граждан и юридических лиц

7.1 Контроль за рассмотрением обращений граждан и юридических лиц устанавливается в целях обеспечения рассмотрения их в сроки, предусмотренные в разделе 5 настоящего Положения, и надлежащего разрешения содержащихся в них вопросов.

Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан, или юридических лиц возлагается на работника, ответственного за ведение делопроизводства в Школе (секретарь руководителя). Контроль за работой с обращениями граждан и юридических лиц, качество и результативность исполнения поручений по рассмотрению обращений возлагается на заместителей директора Школы и других уполномоченных лиц.

7.2. В целом система контроля поставлена так, чтобы обеспечить своевременное и качественное рассмотрение поступивших обращений граждан или юридических лиц

Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан и юридических лиц, требующие рассмотрения.

7.3. Контроль за рассмотрением поступившего обращения гражданина, либо юридического лица начинается с момента его регистрации в Школе и заканчивается при регистрации и отправлении окончательного ответа его автору.

7.4. Работник, ответственный за ведение делопроизводства в Школе (секретарь руководителя), следит за сроком исполнения обращений граждан и юридических лиц. По фактам неисполнения сроков указанных поручений он незамедлительно информирует директора Школы.

7.5. Обращения граждан и юридических лиц снимаются с контроля после рассмотрения их по существу, когда по ним приняты все необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству Российской Федерации.

Обращения граждан или юридических лиц, на которые даны промежуточные ответы, не снимаются с контроля до направления по результатам их рассмотрения окончательного ответа заявителю.

7.6. Датой снятия обращения с контроля является дата регистрации и отправки окончательного ответа заявителю.

VIII. Оформление, отправка ответов и формирование дел по обращениям граждан.

8.1. Ответы на обращения граждан, либо юридических лиц дают директор Школы, его заместители в пределах своей компетенции.

8.2. 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.

8.3. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Школу или должностному лицу в письменной форме.

8.4. Обращения граждан, либо юридических лиц, должны быть возвращены исполнителями после их рассмотрения работнику, ответственному за ведение делопроизводства (секретарь руководителя), со всеми относящимися к ним материалами для централизованного формирования дел в Школе. Работник, ответственный за ведение делопроизводства (секретарь руководителя), проверяет правильность оформления ответов (наличие подписи, даты, номера, адреса, виз на копии и др.) и вносит необходимые записи в Журнал.

8.5. Обращения граждан или юридических лиц, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением (разрешением), формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел в порядке, установленном в Школе.

8.6. Дела, формируемые по обращениям граждан или юридических лиц в соответствии с номенклатурой дел Школы, хранятся у работника, ответственного за ведение делопроизводства (секретарь руководителя).

8.7. По истечении установленных сроков хранения дела подлежат уничтожению в соответствии с установленным порядком.

8.8. Ответственность за сохранность и комплектность документов по обращениям граждан возлагается на работника, ответственного за ведение делопроизводства в Школе (секретарь руководителя).

Приложение №1
К положению
«О порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц»

**График личного приема граждан директором (иным должностным лицом)
Муниципальном автономном общеобразовательном учреждении
«Средняя общеобразовательная школа № 3» городского округа
закрытое административно-территориальное образование город
Межгорье Республики Башкортостан**

Место личного приема граждан	Расписание личного приема граждан	Должность, ФИО лиц, проводящих личный прием граждан
1	2	3

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

ЖУРНАЛ учета письменных обращений граждан и юридических лиц.

№ п/п	Дата регистрации	Форма обращения	ФИО адрес телефон	Краткое содержание обращения	Исполнитель	Дата направления ответа и результат	Номер дела хранения	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Приложение №3
к положению
«О порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц»

ЖУРНАЛ учета приема граждан и представителей юридических лиц

№ п/п	Дата приема	ФИО адрес, телефон, паспортные данные	Краткое содержание обращения	Какое принято решение	Исполнитель	Дата направления ответа	Срок исполнения
1	2	3	4	5	6	7	8

КАРТОЧКА
личного приема гражданина _____
" ____ " _____ 20 ____ г, № _____

(Фамилия, имя, отчество гражданина)

(Адрес места жительства гражданина, телефон)

Социальное положение:	
Пол заявителя:	мужской / женский
Тип обращения:	заявление, жалоба, предложение (ненужное зачеркнуть)
Куда обращается:	
Принято:	впервые / повторно (ненужное зачеркнуть)
Шифр по тематическому классификатору:	

Краткое содержание обращения гражданина

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (п.2, ст.13 ФЗ от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»)

Содержание принятого решения по обращению гражданина

(должность лица, производившего личный прием)

(подпись)

(фамилия и инициалы)

Устным ответом удовлетворен(а), в письменном ответе не
нуждаюсь

подпись, расшифровка подписи гражданина

*(п.3, ст.13 ФЗ от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений
граждан Российской Федерации»)*

МАОУ СОШ № 3 ЗАТО Мехторье
Республики Башкортостан

Кто-то в данном деле похищено,
и пропущено, скреплено печатью

13 (тринадцать) л.

Директор И.И. Сметирева

«30» 08 2025 г.

