

**УТВЕРЖДАЮ**  
**Директор МОУ СОШ**  
**«Образовательный комплекс №2»**  
\_\_\_\_\_ **Т.В. Долгушина**  
**Приказ № 21-1 от 10.10.2025 г.**

**Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в  
муниципальном образовательном учреждении средней  
общеобразовательной школе «Образовательный комплекс №2»  
г. Переславль-Залесский**

***1. Общие положения***

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

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

1.2. Порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

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

***2. Право граждан на обращение.***

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в МОУ СОШ «Образовательный комплекс №2»

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

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

### ***3. Правовое регулирование правоотношений, связанных с рассмотрением обращений граждан***

3.1. Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, регулируются Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, настоящим Федеральным законом и иными федеральными законами.

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

### ***4. Основные термины, используемые в положении.***

**обращение гражданина** (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено настоящим Федеральным законом), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления; (В редакции Федерального закона от 28.12.2024 № 547-ФЗ)

**предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений,

улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

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

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

### ***5. Права гражданина при рассмотрении обращения***

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

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

5.2. знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

5.3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ, а в случае, предусмотренном частью 51 статьи 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов; (В редакции Федерального закона от 27.11.2017 № 355-ФЗ)

5.4. обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5.5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

## ***6. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением***

6.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

6.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

## ***7. Требования к письменному обращению***

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

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

7.3. Обращение, поступившее в МОУ СОШ №2 в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме. (В редакции

федеральных законов от 27.11.2017 № 355-ФЗ, от 04.08.2023 № 480-ФЗ, от 28.12.2024 № 547-ФЗ)

## ***8. Направление и регистрация письменного обращения***

8.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в МОУ СОШ «Образовательный комплекс №2» тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

8.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в МОУ СОШ «Образовательный комплекс №2».

8.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МОУ СОШ «Образовательный комплекс №2», направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 настоящего Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

8.3.1. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ. (Дополнение частью - Федеральный закон от 24.11.2014 № 357-ФЗ) (В редакции Федерального закона от 27.12.2018 № 528-ФЗ)

8.4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

8.5. МОУ СОШ «Образовательный комплекс №2» при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

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

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

## ***9. Обязательность принятия обращения к рассмотрению***

9.1. Обращение, поступившее в МОУ СОШ «Образовательный комплекс №2» подлежит обязательному рассмотрению.

9.2. В случае необходимости МОУ СОШ «Образовательный комплекс №2» может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

## ***10. Рассмотрение обращения***

10.1. МОУ СОШ «Образовательный комплекс №2»:

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- 2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия; (В редакции Федерального закона от 27.07.2010 № 227-ФЗ)
- 3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- 4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ;



5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

10.2. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу МОУ СОШ «Образовательный комплекс №2», обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

10.3. Ответ на обращение подписывается руководителем МОУ СОШ «Образовательный комплекс №2»

10.4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в МОУ СОШ «Образовательный комплекс №2» в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в МОУ СШ №2 в письменной форме.

## ***11. Порядок рассмотрения отдельных обращений .***

11.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией. (В редакции Федерального закона от 02.07.2013 № 182-ФЗ)

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

11.3. МОУ СШ №2 при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни,

здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

11.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. (В редакции Федерального закона от 29.06.2010 № 126-ФЗ)

11.4.1. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение. (Дополнение частью - Федеральный закон от 27.11.2017 № 355-ФЗ)

11.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор МОУ СШ №2 вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу – МОУ СОШ «Образовательный комплекс №2». О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. (В редакции Федерального закона от 02.07.2013 № 182-ФЗ)

11.5.1. В случае поступления в МОУ СШ «Образовательный комплекс №2» письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ на официальном сайте МОУ СШ «Образовательный комплекс №2» в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети



"Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается. (Дополнение частью - Федеральный закон от 27.11.2017 № 355-ФЗ)

11.6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

11.7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в МОУ СШ «Образовательный комплекс №2»

## ***12. Сроки рассмотрения письменного обращения***

12.1. Письменное обращение, поступившее в МОУ СШ «Образовательный комплекс №2» рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случая, указанного в части 11 настоящей статьи. (В редакции Федерального закона от 24.11.2014 № 357-ФЗ)

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

## ***13. Личный прием граждан***

13.1. Личный прием граждан в МОУ СШ «Образовательный комплекс №2» проводится директором школы. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

13.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

13.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МОУ СШ «Образовательный комплекс №2», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

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

#### ***14. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений***

МОУ СШ «Образовательный комплекс №2» осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

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

15.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) МОУ СШ «Образовательный комплекс №2» при рассмотрении обращения, по решению суда.

15.2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения МОУ СШ «Образовательный комплекс №2», могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

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

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

16.2. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и

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

16.3.Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков или порядка их рассмотрения; принятие заведомо необоснованного, незаконного решения; преследование граждан за критику; предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

### ***17. Заключительные положения***

17.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Уставом МОУ СШ «Образовательный комплекс №2» и вводится в действие в установленном им порядке.

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

Приложение 1.

Форма журнала учёта обращений граждан

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

Форма журнала учёта личного приёма граждан

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