



**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА №24»**

УТВЕРЖДЕНО  
приказом директора  
МБОУ СОШ №24  
№ 7/2-ОД от 19.01.2021г.

**ПОЛОЖЕНИЕ  
о порядке рассмотрения обращений граждан в Муниципальном  
бюджетном общеобразовательном учреждении «Средняя  
общеобразовательная школа №24»**

**1. Общие положения**

1.1 Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении «Средняя общеобразовательная школа №24» (далее – Положение и МБОУ СОШ № 24 соответственно) разработано на основании Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», локальных нормативных актов МБОУ СОШ № 24.

1.2 Настоящее Положение разработано в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в МБОУ СОШ № 24 и регулирует правоотношения, связанные с реализацией прав граждан, объединений граждан, включая юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, иностранных граждан, лиц без гражданства на обращение в МБОУ СОШ № 24.

1.3 Рассмотрение обращений граждан в МБОУ СОШ № 24 осуществляется в соответствии с [Конституцией](#) Российской Федерации, [Федеральным законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», локальными нормативными актами МБОУ СОШ № 24.

1.4 Действие Положения распространяются на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном [федеральными конституционными законами](#) и иными [федеральными законами](#).

1.5 Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

1.6 Рассмотрение обращений граждан осуществляется на безвозмездной основе.

1.7 Основные термины, используемые в Положении:

1) обращение - изложенные в письменной, устной форме или в форме электронного документа предложение, заявление, жалоба;

2) предложение - рекомендация заявителя по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению деятельности государства и общества в социально-экономической и иных сферах;

3) заявление - просьба гражданина или иного 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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

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

5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя МБОУ СОШ № 24 либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в МБОУ СОШ № 24.

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

1.9 При рассмотрении обращения граждане пользуются всеми права, предоставленными им действующим законодательством Российской Федерации.

## **2. Требования к письменному обращению и его регистрация**

2.1 Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование муниципального учреждения, в которые направляет письменное обращение – МБОУ СОШ № 24, 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.

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

2.3 Обращение, поступившее в МБОУ СОШ № 24 в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением и действующим законодательством Российской Федерации. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.4 Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

2.5 Все поступившие по почте, либо по информационным системам общего пользования письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, поступают к секретарю МБОУ СОШ № 24.

2.6 Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится секретарем МБОУ СОШ № 24. По просьбе обратившегося гражданина на втором экземпляре принятого обращения делается отметка с указанием даты приема обращения.

2.7 При приеме и первичной обработке документов производится проверка правильности адресатов, оформления и доставки, целостности упаковки, наличия указанных вложений. При необходимости к письму подкалывается конверт.

2.8 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.

2.9 Обращения, поступившие на имя должностных лиц МБОУ СОШ № 24 с пометкой «лично», не вскрываются и передаются адресату. В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично» не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации.

2.10 При поступлении обращения за подписью нескольких заявителей ответ о результатах проверки направляется каждому из них или одному из них (как правило, первому по расположению подписи) с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

2.11 Если письмо перенаправлено, то указывается, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, аппарата Правительства Российской Федерации, Правительства Челябинской области и т.д.), проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма. На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется штамп «Контроль», срок исполнения.

2.12 Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в МБОУ СОШ № 24 или к должностному лицу с критикой деятельности МБОУ СОШ № 24 или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

### **3. Направление обращения на рассмотрение**

3.1 После регистрации обращения секретарь МБОУ СОШ № 24 передает его на рассмотрение директору МБОУ СОШ № 24.

3.2 Директор МБОУ СОШ № 24 вправе рассмотреть обращение лично либо, в порядке подчиненности, поручить рассмотрение обращения руководителям и специалистам МБОУ СОШ № 24 и структурных подразделений.

3.3 Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное разрешение обращений возлагается на исполнителя, указанного в поручении первым.

3.4 В случае, если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции МБОУ СОШ № 24, обращение в течение семи дней направляется по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением в тот же срок об этом обратившегося гражданина.

3.5 Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию.

3.6 Ответ на обращение, поступившее адрес МБОУ СОШ № 24 по информационным системам общего пользования, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу.

### **4. Рассмотрение обращения**

4.1 Письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня их регистрации. В исключительных случаях допускается продление срока рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, с уведомлением о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.2 При рассмотрении обращения исполнитель готовит проект письма и согласовывает с директором МБОУ СОШ № 24, и после согласования печатает ответ заявителю.

4.3 Контроль исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (для контрольных поручений и в вышестоящую организацию) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее чем в течение 15 календарных дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы устно или письменно для обобщения и подготовки ответа.

4.4 Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц.

## **5. Личный прием граждан**

5.1 Личный прием граждан в МБОУ СОШ № 24 проводится директором МБОУ СОШ № 24, заместителями директора МБОУ СОШ № 24. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

5.2 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 соответствующая запись. В необходимых случаях гражданам даются устные разъяснения действующего законодательства, а также разъяснение, куда и в каком порядке им следует обращаться. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.3 Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

5.4 Должностное лицо при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции может приглашать на прием специалистов МБОУ СОШ № 24; создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях; проверять исполнение ранее принятых решений по обращениям граждан; поручать рассмотрение обращения в порядке подчиненности.

5.5 По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению и откуда он получит ответ либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

5.6 В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБОУ СОШ № 24, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.7 Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление должностному лицу, осуществляющему прием.

5.8 Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, то рассмотрение заявления считается завершенным. После возвращения материалов в дело обращение снимается с контроля.

## **6. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

6.1 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

подготавливающим, совершающим или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствующий орган в соответствии с его компетенцией.

6.2 Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6.3 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.

6.4 В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на него не дается и оно не подлежит направлению в иные государственные органы, об этом в течение 7 дней со дня регистрации сообщается автору обращения, если его фамилия и адрес поддаются прочтению, с одновременным возвращением обращения заявителю и разъяснением права повторного обращения по данному вопросу.

6.5 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.

6.6 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, то директор МБОУ СОШ № 24 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 МБОУ СОШ № 24. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

6.8 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 МБОУ СОШ № 24.

## **7. Заключительные положения**

7.1 Настоящее Положение вступает в действие с момента утверждения и издания приказа МБОУ СОШ № 24.

7.2 В случае изменения действующего законодательства Российской Федерации необходимо руководствоваться положениями законодательства (до внесения изменений и дополнений в настоящее Положение).