

СОГЛАСОВАНО

Советом школы

Протокол № 7 от 07.04.2025

Утверждено приказом

№ 375 от 07 апреля 2025 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МБОУ ЗАТО г.Североморск «СОШ № 7» (далее – Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»; указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», законом Мурманской области от 9 июля 2010 года №1249-01-ЗМО называется «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Мурманской области».

1.2. Положение регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином права на обращения в МБОУ ЗАТО г.Североморск «СОШ № 7» (далее – Школа) и его должностным лицам.

1.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направляя индивидуальные и коллективные обращения включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Школу и его должностным лицам в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)". Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц. Рассмотрение обращения граждан осуществляется бесплатно.

1.4. Работа с письменными и устными обращениями граждан в Школе, а также с обращениями граждан на сайт Школы должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

1.5. В настоящем Положении используются следующие основные термины:

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в Школу 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 .
- предложение – рекомендация гражданина, направленная на улучшение деятельности Школы;
- 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 коллектива Школы, либо критика деятельности работников Школы;

- жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.
- должностное лицо – руководитель, сотрудник или работник Школы, обладающий полномочиями.

2. Права гражданина при рассмотрении обращения

2.1. При рассмотрении обращения должностным лицом 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 законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 8 настоящего Положения, 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.

3. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

3.1. 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.

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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4. Требования к письменному обращению

4.1. 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.

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

4.3. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления

или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении граждан в обязательном порядке указывается 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.

5. Направление и регистрация письменного обращения

- 5.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно тому должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.
- 5.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в Журнале учета приема граждан, их обращений и заявлений в течение трёх дней с момента поступления его в Школу или должностному лицу. Журнал учета приема граждан, их обращений и заявлений ведется в электронном виде.
- 5.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Школы или должностного лица, 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 5.4. пункта 5 настоящего Положения.
- 5.4. 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.
- 5.5. Школа или должностное лицо 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.
- 5.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.
- 5.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 5.6. настоящего раздела Положения, 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.

6. Порядок оформления, приема и рассмотрения обращений через сервис «Обращения на сайт»

- 6.1. Сервис «Обращения на сайт» является дополнительным средством для обеспечения возможности обращений граждан в Школу.
- 6.2. Обращения, направленные в электронном виде через официальный сайт Школы, регистрируются и рассматриваются в соответствии с разделом 5 настоящего

Положения.

- 6.3. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает 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.
- 6.4. Перед отправкой электронного обращения гражданину необходимо проверить правильность заполнения анкеты. В случае внесения в анкету некорректных или недостоверных данных (в полях, являющихся обязательными для заполнения) ответ на обращение не дается.
- 6.5. Обращение может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя о причинах принятия такого решения, если:
 - в нём содержится нецензурная лексика, оскорбительные выражения;
 - текст письменного обращения не поддается прочтению;
 - в 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;
 - ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.
- 6.6. Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.
- 6.7. Уведомление о ходе рассмотрения обращения гражданина направляется по указанному им адресу электронной почты.
- 6.8. Гражданин может получить информацию, касающуюся обработки его обращения, назвав свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) и адрес места жительства по телефону: 8(81537) 4-53-80 в понедельник–пятницу с 08-30 до 16-10 часов.

7. Рассмотрение обращения

- 7.1. Обращение, поступившее в Школу или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.
- 7.2. Должностное лицо:
 - обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
 - 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;
 - принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
 - даёт письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
 - уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.
- 7.3. Ответ на обращение подписывается руководителем или должностным лицом.
- 7.4. 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу 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 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ (последняя редакция) на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

- 7.5. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, 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.

8. Порядок рассмотрения отдельных обращений

- 8.1. 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.
- 8.2. Должностное лицо 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.
- 8.3. 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.
- 8.4. 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.
- 8.5. 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, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо 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 Школу или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

- 8.6. В случае поступления должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Школы 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.
- 8.7. 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.
- 8.8. 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 Школу или соответствующему должностному лицу.

9. Сроки рассмотрения письменного обращения

- 9.1. Письменное обращение, поступившее в Школу или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.
- 9.2. В исключительных случаях должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

10. Личный приём граждан

- 10.1. Запись граждан на личный приём в Школу осуществляется на основе их обращений о записи на личный прием при личном посещении Школы по адресу: 184606, г. Североморск, ул. Саши Ковалева, д.7 и (или) по телефону (4815-37) 4-53-80 в понедельник – пятницу с 08-30 до 16-10.
- 10.2. В журнале записи на личный прием при личном посещении Школы указываются:
 - номер и дата поступления обращения;
 - фамилия, имя, отчество (последнего – при наличии) гражданина;
 - указание конкретной информации, сути предложения, заявления или жалобы (обращение должно содержать тематику вопроса);
 - дата и время личного приёма.
- 10.3. Личный приём граждан осуществляется директором Школы и его заместителями. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан, а также представлена на официальном сайте Школы в сети Интернет по адресу <https://shkola7sever51.gosuslugi.ru/> и на информационном стенде в здании Школы.
- 10.4. Правом на первоочередной личный прием обладают: 1) лица, имеющие такое право в

соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Мурманской области; 2) Герои Советского Союза и Российской Федерации, Герои Социалистического Труда; 3) инвалиды и участники Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий, отнесенные к таковым в соответствии с [Федеральным законом от 12.01.1995 N 5-ФЗ "О ветеранах"](#); 4) лица, удостоенные звания "Почетный гражданин Мурманской области"; 4.1) военнослужащие (в том числе граждане, призванные на военную службу по мобилизации), сотрудники федеральных органов исполнительной власти и федеральных государственных органов, в которых федеральным законом предусмотрена военная служба, сотрудники органов внутренних дел Российской Федерации, принимающие (принимавшие) участие в специальной военной операции, граждане, пребывающие (пребывавшие) в добровольческих формированиях, предусмотренных [Федеральным законом от 31.05.1996 N 61-ФЗ "Об обороне"](#), содействующих (содействовавших) выполнению задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации в ходе специальной военной операции, сотрудники уголовно-исполнительной системы Российской Федерации, выполняющие (выполнявшие) возложенные на них задачи в период проведения специальной военной операции; 5) члены семей: погибших (умерших) инвалидов и участников Великой Отечественной войны, ветеранов боевых действий; военнослужащих, погибших при исполнении обязанностей военной службы; лиц, указанных в подпункте 4.1 настоящего пункта; 6) инвалиды I группы, дети-инвалиды и лица, их сопровождающие; 7) лица старше 70 лет.

В случае, если правом на первоочередной личный прием обладают одновременно несколько граждан, прием указанных граждан проводится в порядке их явки.

- 10.5. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 10.6. 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.
- 10.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.
- 10.8. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 10.9. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

11. Контроль над исполнением обращений граждан

- 11.1. Директор Школы 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.
- 11.2. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приёму граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

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

- 12.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.
- 12.2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.
- 12.3. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

