ПРИНЯТО
на заседании Педагогического совета школы
Протокол № 1 от 28.08.2026г.

УТВЕРЖДЕНО
приказом № 183-у от 31.08.2026г.

Документ подписан электронной подписью
СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП
Сертификат: 6397D03552F4E5B1CC933736FF04E119
Владелец: ПИХТОВНИКОВА МАРИЯ АНАТОЛЬЕВНА
Действителен с 30-01-2026 до 25-04-2027

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в школе разработано в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с изменениями от 28 декабря 2024 года, Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» с изменениями от 25 апреля 2026 года, Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» с изменениями от 24 июня 2025 года, Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» с изменениями от 26 июня 2026 года, а также Уставом общеобразовательной организации и другими нормативными правовыми актами Российской Федерации, регламентирующими деятельность образовательных организаций.

1.2. Данное Положение определяет основные термины, устанавливает права гражданина при рассмотрении обращений в школе, формирует требования к письменным (электронным) обращениям, регулирует порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, а также контроль за соблюдением данного порядка.

1.3. Настоящим Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее – гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в образовательную организацию, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами общеобразовательной организации.

1.4. Установленный настоящим Положением 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.

1.5. Установленный настоящим Положением 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.

1.6. Работа по рассмотрению обращений граждан в общеобразовательной организации организуется 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 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Уставом общеобразовательной организации;
- настоящим Положением и иными локальными нормативными актами общеобразовательной организации.

1.7. Порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан, назначение личного приёма и другие вопросы, не установленные в данном Положении, регулируются Инструкцией по делопроизводству, а также приказами и распоряжениями, выдаваемыми руководителем образовательной организации.
1.8. Непосредственное исполнение поручений по письменным (электронным) и устным обращениям осуществляется назначенным руководителем образовательной организации работником.
1.9. Принятие решений по рассмотрению письменных и устных обращений граждан осуществляется директором.
1.10. Администрация организации, осуществляющей образовательную деятельность, регулярно проводит анализ обращений граждан, выявляет критические замечания и обобщает информацию с целью оперативного выявления и устранения причин, которые могут привести к нарушению прав и защищаемых законом интересов граждан.

2. Основные термины, используемые в данном Положении
2.1. Обращение гражданина (далее – обращение) – направленные в школу 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.
2.2. Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, развитию и улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности образовательной организации.
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 школы и его сотрудников, либо критика деятельности общеобразовательной организации и его сотрудников.
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 образовательной организации либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в школе.
2.6. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.
2.7. Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

3. Право гражданина при рассмотрении обращения
3.1. Граждане имеют право лично обращаться, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан в общеобразовательную организацию.
3.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.
3.3. Форма обращения гражданами определяется индивидуально. 3.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.
3.5. При рассмотрении обращения администрацией школы 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, за исключением случаев, предусмотренных разделом 8 настоящего Положения;
- получать уведомление о переадресации обращения, если решение поставленных в нём вопросов не относится к компетенции общеобразовательной организации;
- 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.

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением
4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в общеобразовательную организацию с критикой деятельности указанной школы или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.2. 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.

5. Требования к письменному обращению

5.1. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование образовательной организации, в которое 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.

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

5.3. Обращение, поступившее в общеобразовательную организацию 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 Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

6. Направление и регистрация письменного обращения

6.1 Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя руководителя образовательной организации или уполномоченных на то лиц, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в общеобразовательную организацию.

6.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данной организации, осуществляющей образовательную деятельность, направляется в течение 7 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 п.8.4 настоящего Положения.

6.4. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 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 п.8.4 настоящего Положения.

6.5. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц образовательной организации, то им направляется копия данного обращения в течение 7 дней со дня регистрации.

6.6. Должностное лицо организации, осуществляющей образовательную деятельность, 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.

6.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу образовательной организации, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

6.8. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным п.6.7 данного Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу общеобразовательной организации, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

7. Рассмотрение обращений

7.1. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, в пределах компетенции общеобразовательной организации:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у работников и структурных подразделений общеобразовательной организации;
- при необходимости готовит предложения о направлении запроса в государственные органы, органы местного самоуправления, иные организации или должностным лицам в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- готовит проект ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, когда ответ по существу не даётся в соответствии с настоящим Положением и законодательством Российской Федерации;
- готовит уведомление гражданину о переадресации обращения, если решение поставленных в нём вопросов не относится к компетенции общеобразовательной организации;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, если такие меры относятся к компетенции общеобразовательной организации.

7.2. При необходимости общеобразовательная организация вправе запрашивать документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, в государственных органах, органах местного самоуправления, иных организациях и у должностных лиц в случаях и порядке, установленных законодательством Российской Федерации.

7.3. Ответ на обращение подписывается директором общеобразовательной организации либо уполномоченным им лицом.

7.4. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении, либо с использованием адреса (уникального идентификатора) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, если иной способ направления ответа не предусмотрен законодательством Российской Федерации.

7.5. На обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, затрагивающие интересы неопределённого круга лиц, ответ может быть размещён на официальном сайте общеобразовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных, конфиденциальности и защите информации.

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.

8.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

8.3. Должностное лицо образовательной организации 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.

8.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу организации, осуществляющей образовательную деятельность, в соответствии с его компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

8.5. 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 должностному лицу образовательной организации в

соответствии с его компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.
8.6. 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, руководитель образовательной организации 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 одну и ту же школу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
8.7. В случае, если в общеобразовательную организацию поступило письменное обращение, содержащее вопрос, ответ на который размещён на официальном сайте школы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещён ответ на поставленный в обращении вопрос. Настоящий пункт не применяется к обращениям, в которых обжалуется судебное решение. Такие обращения рассматриваются в порядке, установленном пунктом 8.2 настоящего Положения.
8.8. 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.
8.9. 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 общеобразовательную организацию.

9. Сроки рассмотрения письменного обращения
9.1. Письменное обращение, поступившее в образовательную организацию в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.
9.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного п.7.2 настоящего Положения, руководитель образовательной организации 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 прием граждан
10.1. Личный прием граждан в общеобразовательной организации проводится руководителем образовательной организации и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

10.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
10.3. 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.
10.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.
10.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию общеобразовательной организации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
10.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
10.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

11. Работа с обращениями, поставленными на контроль
11.1. Обращения, в которых содержатся вопросы, имеющие большое общественное значение, либо сведения о конкретных нарушениях прав и законных интересов граждан, могут быть поставлены на КОНТРОЛЬ по решению директора школы или уполномоченного им лица.
11.2. На контрольных обращениях ставятся пометки «КОНТРОЛЬ» и «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».
11.3. Должностное лицо (исполнитель) в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах руководителя образовательной организации, готовит ответ заявителю.
11.4. Если в обращениях государственных органов, органов местного самоуправления, организаций или должностных лиц содержится просьба проинформировать их о результатах рассмотрения обращения гражданина, исполнитель готовит соответствующий ответ в пределах компетенции общеобразовательной организации. Такие ответы подписываются директором школы или уполномоченным им лицом. Директор общеобразовательной организации вправе поручить исполнителю провести дополнительную проверку, подготовить дополнительные материалы либо после подписания ответа списать материалы по результатам рассмотрения обращения «В ДЕЛО».
11.5. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителям дан ответ.
11.6. Письменные обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения и принятия исчерпывающих

мер по разрешению предложения, заявления, жалобы. Решение о снятии с контроля принимает руководитель образовательной организации.

11.7. Материалы по контрольному обращению должны содержать конкретную и полную информацию по вопросам, поставленным в обращении гражданина:

- если срок рассмотрения обращения продлён, указываются причины продления и новый срок рассмотрения;
- в материалах должно быть отражено, каким способом заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения;
- ответ заявителю подписывается директором общеобразовательной организации или уполномоченным им лицом;
- к материалам приобщается оригинал рассмотренного обращения гражданина, если на нём имеется отметка «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

12. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений и ответственность за нарушение настоящего Положения

12.1. Должностные лица общеобразовательной организации осуществляют 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.

12.2. Лица, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

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

13.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностных лиц образовательной организации при рассмотрении обращения, по решению суда.

13.2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения общеобразовательной организацией, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

14. Формирование и хранение материалов по обращениям граждан

14.1. При приеме письменных (электронных) обращений:

- проверяется правильность адреса;
- письма с пометкой на конверте «ЛИЧНО» и адресованные другим организациям не вскрываются, а передаются по назначению;
- письма, доставленные не по назначению, незамедлительно возвращаются почтовому отделению связи, не вскрытыми для отправления адресату;
- при вскрытии конвертов проверяется наличие в них письма и документов.

14.2. Все поступающие обращения принимаются и регистрируются назначенным работником общеобразовательной организации в Журнале регистрации обращений граждан.
14.3. Регистрационный (входящий) номер письма состоит из первой буквы фамилии корреспондента и порядкового номера поступившего обращения.
14.4. Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо проставляется свой регистрационный номер.
14.5. После регистрации обращения направляются руководителю образовательной организации для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и сроков исполнения.
14.6. Обращения граждан, копии ответов (оригинал направляется заявителю) на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы о личном приеме граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел общеобразовательной организации.
14.7. Каждое обращение и все материалы для его рассмотрения формируются отдельным делом и располагаются в хронологической последовательности. При получении повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются в дело, которое было сформировано ранее.
14.8. В процессе формирования дел проверяется также правильность оформления документов (подписи, даты, индексы, адресаты). Документы, которые не были оформлены надлежащим образом, возвращаются исполнителям на доработку.
14.9. Руководитель образовательной организации осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.
14.10. Директор школы вносит в номенклатуру Журнал регистрации обращений граждан.
14.11. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на руководителя общеобразовательной организации.
14.12. Срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет ЭПК. В необходимых случаях экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.
14.13. По истечении установленного срока хранения документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан составляется акт об их уничтожении, который подписывается членами экспертной комиссии и утверждается директором школы.
14.14. Хранение дел у исполнителей запрещается.
14.15. Обращения, текст которых не поддаётся прочтению, не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, а также повторные обращения без новых доводов и обстоятельств рассматриваются в порядке, установленном разделом 8 настоящего Положения.
14.16. Не допускается направление обращений граждан в архив без регистрации и рассмотрения, за исключением случаев, прямо предусмотренных настоящим Положением и законодательством Российской Федерации.

15. Заключительные положения

15.1. Настоящее Положение является локальным нормативным актом общеобразовательной организации, принимается на Педагогическом совете, утверждается (либо вводится в действие) приказом директора школы.

15.2. Все изменения и дополнения, вносимые в настоящее Положение, оформляются в письменной форме в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

15.3. Настоящее Положение принимается на неопределённый срок и действует до его отмены или утверждения в новой редакции. Изменения и дополнения к Положению принимаются в порядке, предусмотренном п. 15.1 настоящего Положения.

15.4. После утверждения Положения (или изменений и дополнений отдельных пунктов и разделов) в новой редакции предыдущая редакция автоматически утрачивает силу.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 296520261781276660661547455625433911011083524543

Владелец Пихтовникова Мария Анатольевна

Действителен С 14.02.2026 по 14.02.2027