

**Принято**  
педагогическим советом  
(протокол № 6 от 11.12.2023)

**Утверждена**  
приказом директора  
МБОУ г. Мурманска СОШ № 33  
от 11.12.2023 № 109/1

## **Положение о порядке рассмотрения обращений граждан**

### **1. Общие положения**

- 1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Положение) определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении «Средняя общеобразовательная школа № 33» (далее – МБОУ г. Мурманска СОШ № 33; школа), а также контроль за их исполнением.
- 1.2. Регулирующее действие Положения распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме, на личном приеме, по почте, телефону, электронной почте, через официальный сайт школы и иными информационными системами общего пользования.
- 1.3. Рассмотрение обращений граждан в МБОУ г. Мурманска СОШ № 33 регламентируется следующими нормативными правовыми актами:
  - Конституцией Российской Федерацией;
  - Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
  - Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
  - Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
  - Федеральным законом РФ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».
- 1.4. Основные термины, используемые в Положении:  
**Обращение гражданина** (далее – обращение) – направленное в МБОУ г. Мурманска СОШ № 33 или конкретному 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 по совершенствованию деятельности МБОУ г. Мурманска СОШ № 33.

**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 МБОУ г. Мурманска СОШ № 33 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.

1.5. Сведения о нахождении МБОУ г. Мурманска СОШ № 33, почтовом и электронном адресах для направления обращений, о телефонных номерах, информация о личном приеме граждан директором школы, его заместителями, размещаются на информационном стенде первого этажа здания школы, официальном сайте МБОУ г. Мурманска СОШ № 33 в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.6. Обращения граждан могут быть направлены:

- почтой России по адресу: 183053, г. Мурманск, ул. Крупской, д.13;
- электронной почтой по адресу: [school33mur@mail.ru](mailto:school33mur@mail.ru);
- по телефону: 8(8152)574339; 8(8152)57545;
- через официальный сайт школы:  
<https://murmansk-school33.gosuslugi.ru> ,

а также могут быть озвучены на приёме по личным вопросам.

#### График приема граждан

Директор школы	Понедельник	16:00 – 17:30
Заместители директора по УВР	Среда	15:00 – 17:00
	Пятница	15:00 – 17:00
Заместитель директора по ВР	Вторник	15:00 – 17:00

1.7. Все обращения граждан, поступающие в МБОУ г. Мурманска СОШ № 33, подлежат обязательному рассмотрению. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию школы, недопустим.

1.8. Рассматриваются обращения граждан по вопросам, относящимся компетенции школы, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.9. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

1.10. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет обращение в письменной форме (т.е. МБОУ г. Мурманска СОШ № 33), 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.

- 1.11. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.
- 1.12. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

## **2. Права граждан и обязанности должностных лиц школы при рассмотрении обращений**

- 2.1. При рассмотрении обращения в МБОУ г. Мурманска СОШ № 33 гражданин имеет право:
  - 2.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.
  - 2.1.2. 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.
  - 2.1.3. 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.
  - 2.1.4. 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.
  - 2.1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.
- 2.2. Должностные лица МБОУ г. Мурманска СОШ № 33:
  - 2.2.1. Обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости – с участием граждан, направивших обращение.
  - 2.2.2. Запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращений документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, в пределах своей компетенции.
  - 2.2.3. Принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.
  - 2.2.4. Дают письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов.
  - 2.2.5. Уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

- 2.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.
- 2.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются:
- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
  - четкость в изложении информации;
  - полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
  - удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.
- 2.5. Требования, учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме:
- обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на сайте МБОУ г. Мурманска СОШ № 33;
  - обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представлению заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в МБОУ г. Мурманска СОШ № 33.

### **3. Организация приема граждан по личным вопросам**

- 3.1. Прием граждан по личным вопросам осуществляется в соответствии с утвержденным графиком. В случае обращения гражданина к директору или его заместителю по срочному, с точки зрения гражданина, вопросу прием данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от графика приема.
- 3.2. Необходимая информация о заявителе вносится в журнал приема граждан по личным вопросам (приложение 2).
- 3.3. При личном приеме гражданин предьявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 3.4. Устные обращения граждан на личный прием подлежат регистрации путем составления карточки приема гражданина. Форма карточки приема гражданина приведена в приложении 3 к настоящему Положению. Устные обращения граждан, принятые по телефону, не регистрируются.
- 3.5. Содержание устного обращения заносится в карточку 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.
- 3.6. При повторном обращении в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 3.7. Если директор школы по уважительным причинам (командировка, временная нетрудоспособность, отпуск и т.п.) не может принять гражданина, личный прием осуществляет его заместитель, временно исполняющий обязанности руководителя.

- 3.8. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию школы, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.
- 3.9. Личный прием граждан ведется в порядке очередности.
- 3.10. Информация об итогах приема гражданина вносится в журнал приема граждан по личным вопросам .
- 3.11. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов на личный прием может быть приглашен соответствующий специалист школы.
- 3.12. По результатам приема и поручений директора школы документовед направляет материалы личного приема граждан исполнителям (ответственным работникам школы).
- 3.13. В карточке приема (разделы: кому и что поручено; дополнительно) указываются фамилия(и), инициалы исполнителя(ей), содержание поручения (при необходимости), срок исполнения, дата и подпись.
- 3.14. Исполнитель готовит проект ответа заявителю за подписью директора школы. Если в карточке приема указано несколько исполнителей, ответственным исполнителем считается должностное лицо, указанное первым в карточке приема по обращению. Ответ на обращение готовит основной исполнитель, указанный в поручении первым.
- 3.15. В журнале приема граждан по личным вопросам делается отметка об исполнении. Поручение снимается с контроля директором школы, осуществлявшим личный прием граждан.

#### **4. Рассмотрение письменных обращений и обращений граждан, поступивших в электронном виде**

- 4.1. Поступающие в МБОУ г. Мурманска СОШ № 33 письменные обращения принимаются документоведом.
- 4.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.
- 4.3. При приеме письменных обращений:
  - проверяется правильность адресности корреспонденции;
  - вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов;
  - поступившие с письмом документы подкальваются под скрепку после текста письма, затем подкальвается конверт.
- 4.4. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.
- 4.5. Письменные обращения и обращения граждан в электронном виде, поступившие в МБОУ г. Мурманска СОШ № 33, регистрируются документоведом в день их поступления.
- 4.6. Письменные обращения и обращения граждан, поступившие в МБОУ г. Мурманска СОШ № 33 в электронном виде, регистрируются в Журнале регистрации обращений граждан (приложение № 1).
- 4.7. Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ.
- 4.8. На каждом обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.

- 4.9. Анонимные обращения (обращение лица (группы лиц) без указания фамилии, имени, отчества, адреса, даты, личной подписи) не подлежат регистрации и соответственно рассмотрению.
- 4.10. Анонимные обращения, содержащие сведения о готовящемся или совершенном преступлении, незамедлительно направляются для проверки в правоохранительные органы.
- 4.11. Поступившие обращения после регистрации передаются директору школы.
- 4.12. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции школы, в течение 7 (семи) дней со дня их регистрации пересылаются документоведом в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.
- 4.13. Основания для отказа в рассмотрении обращения:
- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ;
  - в 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;
  - текст письменного обращения не поддается прочтению;
  - полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).
- 4.14. Обращение может быть зарегистрировано, но не рассмотрено по существу, если:
- обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения;
  - по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
  - обращение направлено лицом, которое признано недееспособным решением суда, вступившим в законную силу;
  - обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);
  - обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни,
  - здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи.
- 4.15. В случаях, указанных в пункте 4.14 настоящего раздела, лицо, направившее обращение, оповещается о данном решении с указанием одной из перечисленных причин.
- 4.16. По письменному обращению и обращению, поступившему в электронном виде, руководителем должно быть принято одно из следующих решений о:
- принятии к рассмотрению;
  - направлении в другие организации и учреждения;

- приобщении к ранее поступившему обращению и сообщении гражданину о прекращении переписки;
  - сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения.
- 4.17. Директор школы рассматривает обращения граждан, определяет должностное лицо для подготовки ответа заявителю и сроки подготовки ответа.
  - 4.18. Должностное лицо готовит ответ на письменное обращение граждан и передает его документоведу для подписи директором, регистрации и отправки на указанный гражданином почтовый адрес с уведомлением, либо (и) на адрес электронной почты.
  - 4.19. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.
  - 4.20. Если в поручении по обращению несколько исполнителей, то они не позднее, чем за 5 (пять) дней до истечения срока ответа на обращение, представляют ответственному исполнителю материалы для составления ответа.
  - 4.21. Исполненными считаются обращения граждан, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявителям даны исчерпывающие ответы.
  - 4.22. Если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.
  - 4.23. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней со дня их регистрации, если в резолюции не указан другой срок исполнения. Обращения, не требующие дополнительной проверки и изучения, рассматриваются в течение 10 (десяти) дней. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата решения вопроса.
  - 4.24. При невозможности исполнения обращения в сроки, установленные пунктом 4.23 настоящего раздела, необходимо решить вопрос о продлении срока рассмотрения. Продлить срок рассмотрения обращения может только директор, но не более чем на один месяц.
  - 4.25. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его заявителю.
  - 4.26. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несёт ответственность за полноту, содержание, ясность и чёткость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.
  - 4.27. Ответы на обращения граждан подписывает директор школы.
  - 4.28. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Информация о персональных данных заявителей хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.
  - 4.29. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, при направлении письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
  - 4.30. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, при направлении письменного обращения в государственный орган, орган

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

- 4.31. Перед передачей ответов заявителям на отправку документов проверяет наличие подписей, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.
- 4.32. Оформленные надлежащим образом ответы отправляются документоведом адресатам или вручаются лично. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

## **5. Обобщение и анализ письменных и устных обращений граждан**

- 5.1. Заявления, жалобы граждан и содержащиеся в них практические замечания систематически анализируются и обобщаются с целью своевременного выявления и установления причин, порождающих нарушения прав заявителей, защиты интересов граждан в соответствии с законодательством, а также совершенствования организационной и управленческой деятельности в образовательной организации.
- 5.2. Обобщение обращений можно осуществлять по следующей классификации:
  - по адресу обращений: от педагогических работников, от прочих работников образовательной организации, обучающихся, родителей, других граждан или организаций;
  - по классам, параллелям, другим подразделениям школы;
  - по количеству полученных и рассмотренных коллективных, индивидуальных и анонимных обращений;
  - по направлениям работы.
- 5.3. Проводится количественный и качественный анализ всех поступивших обращений с характеристикой фактов, изложенных заявителями, и указанием результатов (факты подтвердились полностью или частично).
- 5.4. По результатам анализа представляется информация с конкретными рекомендациями по совершенствованию работы в данном вопросе. Материалы оформляются в виде обобщенных сведений и таблиц.
- 5.5. Аналитическая информация по итогам работы с обращениями граждан подготавливается за учебный год и представляется педагогическому совету и трудовому коллективу.
- 5.6. Для реализации Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» ежемесячно предоставляется в Администрацию Президента РФ в электронной форме на информационном ресурсе ССТУ. РФ информация о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям.

## **6. Формирование и хранение дел по письмам и устным обращениям граждан**

- 6.1. Все поступившие письма и устные обращения граждан после их разрешения возвращаются ответственному за делопроизводство со всеми относящимися к ним материалами для учета и формирования дел. Формирование и хранение дел по обращениям граждан у исполнителей запрещается.
- 6.2. Письменные обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.
- 6.3. В процессе формирования дел проверяется правильность оформления документов (подписи, даты, индексы, адресаты, исполнители). Недооформленные или неправильно оформленные документы возвращаются исполнителям на доработку.
- 6.4. По истечении установленного срока хранения документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан составляется акт об их уничтожении в установленном порядке.

### Приложение 1

#### Журнал регистрации обращений граждан

Порядковый номер	Регистрационный номер в журнале входящей корреспонденции	Дата регистрации	ФИО обратившегося	Дата исходящего документа	Номер исходящего документа	Краткое содержание обращения	Исполнитель	Отметка об исполнении
1	2	3	4	5	6	7	8	9

### Приложение 2

#### Журнал учета обращений граждан при проведении личного приема

Регистрационный номер	Дата	ФИО посетителя	Тема обращения	Указания руководителя	Дата исполнения	Отметка об исполнении
1	2	3	4	5	6	7

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА МУРМАНСКА**  
**КОМИТЕТ ПО ОБРАЗОВАНИЮ**  
муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение г. Мурманска  
«Средняя общеобразовательная школа № 33»  
ул. Крупской, д. 13, г. Мурманск , 183053, телефон - факс (8152) 57-43-39,  
e-mail: [school33mur@mail.ru](mailto:school33mur@mail.ru), сайт: <https://murmansk-school33.gosuslugi.ru>

**КАРТОЧКА РЕГИСТРАЦИИ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

Дата, N документа \_\_\_\_\_

Фамилия, имя, отчество заявителя (участника образовательных отношений, необходимая информация о заявителе)

\_\_\_\_\_

Адрес, контактный телефон:

\_\_\_\_\_

Краткое содержание заявления \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Фамилия ведущего прием \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Кому и что поручено, дата \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Результат рассмотрения заявления \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Когда и кем дан ответ \_\_\_\_\_