

МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«СРЕДНЯЯ ШКОЛА № 43»

ПЕТРОПАВЛОВСК-КАМЧАТСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

683024, г. Петропавловск-Камчатский, ул. Ватутина, д.1Б

тел.(23-35-09) 23-35-50, ИНН/КПП 4100014572/410101001

Электронный адрес школы: school43\_pkgo\_41@kamgov.ru

УТВЕРЖДЕНО

Приказом № 98/ п.5

директора МАОУ «СШ №43»

от «25» июня 2025 г.

**Положение о порядке рассмотрения обращений граждан  
в МАОУ «СШ № 43»**

## 1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном общеобразовательном учреждении «Средняя школа № 43» Петропавловск-Камчатского городского округа (далее – Положение) разработано в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. № 480-ФЗ от 04.08.2023г.);

Федеральным законом Российской Федерации «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» № 149-ФЗ от 27.07.2006 года;

Федеральным законом Российской Федерации «О персональных данных» №152-ФЗ от 27.07.2006 года;

Федеральным законом Российской Федерации от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

и иными федеральными законами;

указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»;

Законом Камчатского края от 03.06.2025 № 478 «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение» (принят Законодательным Собранием Камчатского края 27 мая 2025 года);

законами и иными нормативными правовыми актами Камчатского края, устанавливающие положения, направленные на защиту права граждан на обращение, в том числе устанавливающие гарантии права граждан на обращение, дополняющие гарантии, установленные настоящим Положением.

1.2. Настоящее положение устанавливает порядок организации работы по рассмотрению поступивших в МАОУ «СШ № 43» (далее - образовательная организация) обращений граждан.

1.3. Основные понятия, используемые в настоящем Законе, применяются в том же значении, что и в Федеральном законе «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Основные термины, используемые в настоящем положении:

**обращение гражданина** (далее - обращение) - направленные в образовательную организацию в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

**предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности образовательной организации;

**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 образовательной организации, либо критика ее деятельности;

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

**должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя образовательной организации.

1.4. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, имеют право обращаться в образовательное учреждение лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.5. При рассмотрении обращения образовательным учреждением граждан 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, либо 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.

1.6. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением:

- запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в образовательное учреждение с критикой её деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц;

- 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.

1.7. Лица, виновные в нарушении установленного порядка работы с обращениями граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

## 2. Порядок рассмотрения обращений

2.1. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.2. Письменные обращения с доставкой по почте или нарочно направляются по почтовому адресу образовательного учреждения.

Приём письменных обращений при личном обращении граждан осуществляется секретарём в приёмной кабинета директора.

Интернет-обращения в форме электронного документа направляются путём заполнения специальной формы на официальном сайте МАОУ «СШ № 43» (<https://school43pk.ru/>) во вкладке «ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ», распечатываются на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ними ведётся, как с письменным обращением в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим положением.

2.3. 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.

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

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации секретарём МАОУ «СШ № 43» **в день поступления** в МАОУ «СШ № 43».

2.5. **Письменное обращение** подлежит **обязательному рассмотрению в течение 30 дней со дня регистрации** письменного обращения.

В исключительных случаях руководитель образовательного учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения **не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока** его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.6. Лицо, на которое возложена обязанность по рассмотрению обращений граждан — директор МАОУ «СШ № 43» (либо лицо его замещающее).

Директор МАОУ «СШ № 43» (либо лицо его замещающее):

- 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 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 государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Директор Школы несёт персональную ответственность за своевременность, полноту, содержание ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

2.7. Ответ на обращение оформляется письмом, подписывается руководителем образовательного учреждения.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, либо почтовым отправлением.

Ответ на обращение не даётся:

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- при наличии в письменном обращении нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению,

Гражданин, направивший письменное обращение, уведомляется о том, что образовательное учреждение не может предоставить ответа на полученное письменное обращение в указанных в настоящем пункте случаях, **в течение 3-х рабочих дней**.

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 нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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 образовательное учреждение.

2.8. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательного учреждения, направляется **в течение 3-х рабочих дней со дня регистрации** в соответствующий орган (организацию) или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.9. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.10. 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 МАОУ «СШ № 43» 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 МАОУ «СШ № 43». О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.11. В случае поступления в МАОУ «СШ № 43» письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещён на официальном сайте МАОУ «СШ № 43» (<https://school43pk.ru/>) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»,

гражданину, направившему обращение, **в течение 3-х рабочих дней** со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещён ответ на вопрос, поставленный в обращении.

### **3.Дополнительные гарантии права граждан на обращение в письменной форме или в форме электронного документа**

3.1. Граждане, направившие обращение в письменной форме или в форме электронного документа в государственные органы, организации, их должностным лицам, имеют право:

1) на получение в устной форме, в том числе по телефону, информации о факте поступления и дате регистрации обращения и о том, какому должностному лицу поручено рассмотрение данного обращения, о факте направления ответа на обращение;

2) на возврат (по письменному заявлению) приложенных к обращению либо переданных при его рассмотрении документов, материалов или их копий.

3.2. На втором экземпляре письменного обращения, принятого в ходе личного приёма, по просьбе гражданина делается отметка с указанием даты принятия обращения, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

### **4. Личный приём граждан**

4.1. Личный приём граждан в МАОУ «СШ № 43» проводится директором школы и (или) его заместителями, в рабочее время выше указанных должностных лиц.

4.2. При личном приёме гражданин, предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.3. Право на личный приём в первоочередном порядке имеют отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных федеральным законодательством, а также:

1) ветераны Великой Отечественной войны, Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы (далее также - Герои и полные кавалеры ордена Славы);

2) ветераны боевых действий;

3) инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий;

4) инвалиды I и II групп, граждане, имеющие в составе семьи детей- инвалидов;

5) беременные женщины;

6) граждане старше 70 лет;

7) реабилитированные лица и лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;

8) граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие радиационных аварий и катастроф;

9) граждане, призванные на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации;

10) граждане, принимающие (принимавшие) участие в специальной военной операции или в выполнении задач по отражению вооруженного вторжения на территорию Российской Федерации, или в выполнении задач в ходе вооруженной провокации на Государственной границе Российской Федерации и приграничных территориях субъектов Российской Федерации, прилегающих к районам проведения специальной военной операции;

11) граждане, заключившие контракт о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации;

12) члены семей граждан, указанных в пунктах 9 – 11 настоящей части (супруга (супруг), несовершеннолетние дети, дети старше 18 лет, ставшие инвалидами до достижения ими возраста 18 лет, дети в возрасте до 23 лет, обучающиеся в МАОУ «СШ № 43» по очной форме обучения, родители).

4.4. Для реализации права на личный приём в первоочередном порядке граждане, предъявляют должностным лицам, ответственным за организацию личного приёма, документ, подтверждающий право на личный приём в первоочередном порядке.

4.5. В случае, если правом на личный приём в первоочередном порядке одновременно обладают несколько граждан, приём указанных граждан проводится в порядке их явки на личный приём граждан.

4.6. 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 приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим положением.

4.8. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательной организации, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

4.10. При личном приёме содержание устного обращения заносится в карточку личного приёма 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 приёма, о чём делается запись в карточке личного приёма гражданина. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

## **5.Сроки рассмотрения обращений граждан**

5.1. Письменное обращение, поступившее в МАОУ «СШ № 43» должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением обращения содержащем информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

5.2. Отдельные обращения граждан рассматриваются в течение:

20 календарных дней обращения родителей по вопросам организации отдыха и оздоровления детей, ветеранов Великой Отечественной войны, граждан, призванных на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, граждан, принимающих (принимавших) участие в специальной военной операции и члены их семей, граждан, заключивших контракт о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации;

10 календарных дней обращения граждан об аварийных ситуациях на объектах жилищно-коммунального хозяйства, по вопросам уборке снега и наледи, содержания мест (площадок) накопления твёрдых коммунальных отходов.

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

6.1. Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

6.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

6.2. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений возлагается на директора школы (далее - ответственное лицо). Ответственное лицо анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

6.3. Контроль за исполнением обращений граждан включает в себя:

- постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
- подготовку оперативных справок о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям граждан;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан и снятие обращений граждан с контроля.