

Утверждено
Приказом директора
МБОУ СОШ № 5 г. Апатиты
от 01.06.2026 № 78/2-о

Порядок рассмотрения обращения граждан в МБОУ СОШ № 5 г. Апатиты

Общие положения

1.1. Настоящее положение о порядке рассмотрения обращения граждан (далее - Порядок) в МБОУ СОШ № 7 Апатиты (далее – Организация) разработано в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
 - Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», с изменениями (в ред. Федеральных законов от 29.06.2010 N 126-ФЗ, от 27.07.2010 N 227-ФЗ, от 07.05.2013 N 80-ФЗ, от 02.07.2013 N 182-ФЗ, от 24.11.2014 N 357-ФЗ, от 03.11.2015 N 305-ФЗ, от 27.11.2017 N 355-ФЗ, от 27.12.2018 N 528-ФЗ, от 04.08.2023 N 480-ФЗ, от 28.12.2024 N 547-ФЗ, с изм., внесенными Постановлением Конституционного Суда РФ от 18.07.2012 N 19-П)
 - Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- внесенных Федеральным **законом** от 28.12.2024 N 547-ФЗ. См. справку к редакции.
- Законом Мурманской области от 09.07.2010 № 1249-01-ЗМО «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Мурманской области»;
 - Уставом муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа № 7» г. Апатиты.

1.2. Предметом регулирования настоящего порядка является организация обеспечения своевременного рассмотрения обращений граждан в Организацию с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направления ответов в установленный законодательством РФ срок;

1.3. Положения настоящего порядка распространяются на все обращения граждан, поступившие в Организацию.

1.4. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Организацию и ее должностным лицам, на которую возложено осуществление публично значимых функций, и ее должностным лицам.

1.5. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.6. Для целей настоящего порядка используются основные термины:

Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено настоящим Федеральным законом), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Организацию, ;в государственный орган, орган местного самоуправления;

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию локальных актов и деятельности Организации, развитию общественных отношений, улучшению сфер деятельности 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 сотрудников и должностных лиц, либо критика деятельности Организации 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;

Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя Организации выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Организации.

2. Права граждан при рассмотрении обращений

2.1. 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.

2.2. Установленный настоящим положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением должностными лицами обращений объединений граждан, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

2.3. 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.

2.4. При направлении и рассмотрении обращения в организации или должностным лицом лицо, направившее обращение, имеет право: получить устную, в том числе по телефону, информацию о регистрации обращения, а также о должностном лице, которому поручено его рассмотрение; зарегистрировать второй экземпляр письменного обращения в случае непосредственного личного обращения в организацию или к должностному лицу; истребовать на стадии рассмотрения обращения документы и материалы либо их копии, прилагаемые к обращению.

2.5. В целях обеспечения безопасности граждан в связи с их обращениями в органы, осуществляющие оперативно-разыскную деятельность или обеспечение безопасности Российской Федерации, к должностным лицам указанных органов нормативными правовыми актами федерального органа исполнительной власти в области внутренних дел, федерального органа исполнительной власти в области обеспечения безопасности, федерального органа исполнительной власти в области внешней разведки, федерального органа исполнительной власти в области государственной охраны может быть установлен особый порядок направления обращений в форме электронного документа и направления ответов на обращения, уведомлений.

2.6. При рассмотрении обращения Организацией или 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 федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», на основании обращения с просьбой о его предоставлении, 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.

2.7. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Организацию или к должностному лицу с критикой деятельности Организации или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

3. Письменное обращение

3.2. Требования к письменному обращению.

3.2.1. Рассмотрению подлежат обращения, в которых гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Организации, в которую направляет письменное обращение, 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.

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

Обращение, поступившее в Организацию или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком. 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, 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.

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

3.3. Направление и регистрация письменного обращения.

3.3.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в Организацию или тому должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.3.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации **в течение трех дней** с момента поступления в Организацию или должностному лицу.

3.3.3. Регистрационный номер обращения проставляется в нижнем левом/правом углу и состоит из порядкового номера и даты входящего документа в текущем году.

3.3.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Организации 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 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации».

3.3.5. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется **в течение пяти 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 части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации».

3.3.6. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких соответствующих органов, или должностных лиц, копия обращения **в течение семи дней** со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

3.3.7. Организация или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в соответствующий орган или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

3.3.8. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.3.9. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», 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.

3.4. Сроки рассмотрения письменного обращения.

3.4.1. Письменное обращение, поступившее в Организацию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

3.4.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», руководитель Организации, 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.

4. Рассмотрение обращения

4.2. Руководитель Организации или уполномоченное им лицо, 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;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.3. Ответ на обращение подписывается руководителем Организации, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом. 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](#) настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

5. Порядок рассмотрения отдельных видов обращений

5.2. 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.

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

5.4. Руководитель организации или 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.

5.5. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствующий орган 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.

5.6. 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 соответствующий орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5.7. 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 Организации, 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 Организацию или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.8. В случае поступления в Организацию или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» на официальном сайте Организации 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.

5.9. 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 Организацию или соответствующему должностному лицу.

6. Информирование граждан о месте и времени рассмотрения обращений

- 6.2. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:
- лично в МБОУ СОШ №5 г. Апатиты по адресу: г. Апатиты, ул Ферсмана 40 А приемная (1 этаж), с 09.00-16-00, кабинет директора с 15.00-18.00 (понедельник);
 - по телефону 8 (81555) 2-54-88, с 09.00-16-00 (понедельник-пятница));
 - по электронной почте school5-apatity@bk.ru (без ограничения по времени);
 - через интернет-приемную (school5-apatity@bk.ru), (раздел «обратная связь», без ограничения по времени).
- 6.3. Кроме того, сведения о месте нахождения МБОУ СОШ № 5 г. Апатиты, почтовом адресе, телефонных номерах и адресе электронной почты (school5-apatity@bk.ru) для направления обращений размещены на официальном сайте МБОУ СОШ № 5 г. Апатиты в сети Интернет – school5-apatity@bk.ru, Почтовый адрес: 184209, Мурманская область, г. Апатиты, улица Ферсмана, д. 40а. Телефон/факс: 8 (81555) 7-5613.

7. Личный прием граждан

- 7.2. Личный прием граждан осуществляется руководителем Организации и (или) его заместителем, уполномоченными на то лицами, в соответствии с графиком работы, утвержденным руководителем Организации. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах, представлена в п. 6 настоящего Порядка.
- 7.3. График приема граждан размещается на официальном сайте Организации и на информационном стенде в приемной Организации.
- 7.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 7.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение 1 к настоящему Порядку) и подлежит регистрации в журнале обращений (форма представлена в Приложение 3 к настоящему Порядку). 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.
- 7.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, заносится в карточку письменного обращения гражданина (Приложение 2 к настоящему Порядку) и подлежит регистрации в журнале обращений (форма представлена в Приложение 3 к настоящему Порядку) и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.
- 7.7. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Организации или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 7.8. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 7.9. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных статьей 3 Закона Мурманской области от 09.07.2010 № 1249-01-ЗМО «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Мурманской области», пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

8. Результаты рассмотрения обращений граждан

- 8.1 Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов либо перенаправление обращения с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поставленных вопросов.
- 8.2. При направлении ответов на обращения субъектам, направившим обращение, в обязательном порядке должны быть возвращены приложенные к обращению документы, если требование о возврате таких документов было заявлено указанными субъектами. При этом организация вправе оставить в своем распоряжении копии возвращенных документов и материалов.

9. Контроль за соблюдением Порядка рассмотрения обращения граждан

9.2. Организация и должностные лица 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.

КАРТОЧКА
личного приема гражданина

Сведения о заявителе:

(фамилия, имя, отчество гражданина)

(почтовый адрес места жительства гражданина)

Дата приема

Должностное лицо, осуществляющее прием

(фамилия, имя, отчество и должность)

Краткое содержание устного обращения гражданина:

Результаты обращения:

Дано письменное разъяснение:

Принято письменное обращение для передачи на рассмотрение в:

(должность лица, производившего
личный прием)

(подпись)

(фамилия и инициалы)

дата приема: « _____ » _____

20 _____

регистрационный № _____

КАРТОЧКА **письменного обращения гражданина**

Сведения о заявителе:

(фамилия, имя, отчество гражданина)

(почтовый адрес места жительства гражданина)

Дата приема

Должностное лицо, осуществляющее прием

(фамилия, имя, отчество и должность)

Краткое содержание обращения гражданина:

Результаты обращения:

Дано письменное разъяснение:

Принято письменное обращение для передачи на рассмотрение в:

(должность лица, производившего
личный прием)

(подпись)

(фамилия и инициалы)

дата приема: « _____ » _____

20 _____

регистрационный № _____

Форма журнала обращений

№ п\п	Дата поступлен ия обращения	Ф.И.О. гражданина, родителя (законного представител я)	Ф.И.О. учащего ся	Адрес места жительства гражданина, родителя (законного представител я)	Краткое содержан ие обращени я	должность, Ф.И.О. исполните ля	информац ия об исполнени и (принятое решение)
1	2	3	4	5	6	7	8