ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ЕКАТЕРИНБУРГА
УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ АКАДЕМИЧЕСКОГО РАЙОНА
МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ-
СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 25 имени В.Г. Феофанова

ПРИНЯТО
На Педагогическом Совете

Протокол № 25 от «24» июня 2026 г.

УТВЕРЖДАЮ
МАОУ-СОШ № 25
_____О.А. Добычина

Приказ № 573/1-О_ от «24» июня 2026г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан в МАОУ – СОШ № 25

Екатеринбург
2026 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МАОУ – СОШ № 25 (далее – Положение) разработано 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 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», а также Уставом МАОУ – СОШ № 25 (далее – Учреждение).

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

1.3. Настоящим Положением регулируются правоотношения в Учреждении, связанные с реализацией права на обращение в образовательную организацию граждан, закрепленных за ними Конституцией Российской Федерации.

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан в МАОУ – СОШ № 25, включая обращения иностранных граждан и лиц без гражданства, кроме случаев, установленных международным договором или тех, что подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.5. Граждане обладают правом на подачу личных обращений, а также на направление индивидуальных и коллективных запросов, включая обращения от объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.7. При рассмотрении обращения не допускается раскрытие информации, содержащейся в обращении, а также данных, касающихся частной жизни гражданина, без его предварительного согласия. Исключение составляет направление письменного обращения в компетентный государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, обладающему полномочиями для решения вопросов, указанных в обращении.

1.8. Порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан в Учреждении, назначение личного приёма и другие вопросы, не установленные в данном Положении, регулируются приказами и распоряжениями директора МАОУ – СОШ № 25.

1.9. Непосредственное исполнение поручений по письменным (электронным) и устным обращениям осуществляется назначенным директором Учреждения работником.

1.10. Принятие решений по рассмотрению письменных и устных обращений граждан осуществляется директором.

1.11. Администрация Учреждения 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

2.1. Обращение гражданина (далее – обращение) – направленные в Учреждение или должностному лицу МАОУ – СОШ № 25 в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

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 Учреждения и его сотрудников, либо критика деятельности Учреждения 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 Учреждения 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. Права и гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

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

3.2. Форма обращения гражданами определяется индивидуально.

3.3. При рассмотрении обращения администрацией Учреждения 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 пунктах 7.1 – 7.9 настоящего Положения, а в случае, предусмотренном п.7.7 настоящего Положения, 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.

3.4. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в МАОУ – СОШ № 25 с критикой деятельности указанного Учреждения или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4. Требования к письменному обращению

4.1. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает:

- наименование образовательной организации, в которую направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

- свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

- суть предложения, заявления или жалобы;

- личную подпись и дату.

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

4.3. Обращение, поступившее в Учреждение 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);

- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

- почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

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

5. Направление и регистрация письменного обращения

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

5.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации секретарем (или лицом его заменяющим) в журнале регистрации обращений в течение 3 дней с момента поступления.

5.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения 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.7.4 настоящего Положения.

5.4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц Учреждения, то копия данного обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

5.5. Должностное лицо Учреждения при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

5.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу Учреждения, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

5.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным п.5.6 данного Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу Учреждения, 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.

6. Рассмотрение обращений

6.1. Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию обращений, в том числе директором, заместителем директора:

- 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 у других работников Учреждения;

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, 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 случая, указанного в пунктах 7.1-7.9 настоящего Положения;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

6.2. Ответ на обращение подписывается директором Учреждения.

6.3. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Учреждение в форме электронного документа, в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

6.4. На поступившее в Учреждение 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 п.1.7 настоящего Положения на официальном сайте МАОУ – СОШ № 25 в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

7. Порядок рассмотрения отдельных обращений

7.1. 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.

7.2. В случае, если в обращении содержатся данные о готовящемся, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, планирующем, осуществляющем или осуществившем данное деяние, обращение подлежит передаче в соответствующий государственный орган в рамках его юрисдикции.

7.3. 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.

7.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу Учреждения 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.

7.5. 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 Учреждения в соответствии с его

компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

7.6. Если в обращении гражданина повторяется вопрос, на который ранее уже давались письменные ответы, и новые доводы или обстоятельства не приводятся, руководитель государственного или местного органа может принять решение о прекращении переписки. Это возможно, если обращения направлялись в один и тот же орган или к одному и тому же лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

7.7. В случае поступления в Учреждение письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

7.8. 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.

7.9. 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 Учреждение.

8. Сроки рассмотрения письменного обращения

8.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8.2. В исключительных случаях, а также при направлении запроса Учреждения в государственные органы, органы местного самоуправления и другим должностным лицам, директор Учреждения или заместитель директора имеют право продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения гражданин, подавший запрос, должен быть уведомлен.

9. Личный прием граждан

9.1. Личный прием граждан в МАОУ – СОШ № 25 осуществляется директором и заместителями директора в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным приказом директора и доведенным до сведения граждан. В случае невозможности посещения гражданином установленного времени приема, время приема может быть назначено индивидуально по согласованию сторон.

9.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

9.3. Содержание устного обращения фиксируется в «Журнале регистрации обращений граждан». Если факты и обстоятельства, изложенные в устном обращении, являются очевидными и не требуют дополнительных проверок, то с согласия гражданина ответ может быть предоставлен устно в ходе личной встречи. Данный факт подлежит отражению в «Журнале регистрации обращений граждан». В остальных случаях предоставляется письменный ответ, содержащий разъяснения по существу вопросов, поставленных в обращении.

9.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

9.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

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

10.1. Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию обращений Учреждения, в том числе директор, заместитель директора 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.

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

11. Заключительные положения

11.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МАОУ – СОШ № 25 является локальным нормативным актом Учреждения, принимается на педагогическом совете, утверждается приказом директора МАОУ – СОШ № 25.

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

11.3. Настоящее Положение принимается на неопределенный срок. Изменения и дополнения к Положению принимаются в порядке, предусмотренном п.11.1 настоящего Положения.

11.4. После принятия 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 145792345010397423411790935696345598984963060873

Владелец Добычина Ольга Александровна

Действителен С 08.04.2026 по 08.04.2027