

Принято  
педагогическим советом  
протокол № 5 от 15.11.2019

Утверждено  
приказ МБОУ СОШ № 5 г. Апатиты  
от 19.11.2019 № 194-о

## **Порядок рассмотрения обращения граждан в МБОУ СОШ № 5 Апатиты**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращения граждан (далее - Порядок) в МБОУ СОШ № 5 г. 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»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- 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 г. Апатиты «Средняя общеобразовательная школа № 5».

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 Организацию или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Организацию;

**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. 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.

2.2. 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.

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.

### **3. Письменное обращение**

#### **3.1. Требования к письменному обращению.**

3.1.1. 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.

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

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

### **3.2. Направление и регистрация письменного обращения.**

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

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

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

3.2.4. 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».

3.2.5. 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».

3.2.6. 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.

3.2.7. 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.

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

3.2.9. 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.

### **3.3. Сроки рассмотрения письменного обращения.**

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

3.3.2. 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**

4.1. 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.

4.2. Ответ на обращение подписывается руководителем Организации, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

4.3. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Организацию или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Организацию или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Организацию 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 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» на официальном сайте Организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

## **5. Порядок рассмотрения отдельных видов обращений**

5.1. 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. 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.

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

5.3. 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.

5.4. 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.

5.5. 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 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.

5.6. 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 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.

5.7. 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.

5.8. 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**

6.1. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично в МБОУ СОШ № 5 г. Апатиты по адресу: г. Апатиты, ул. Ферсмана, д. 40А, приемная (1-й этаж) с 09.00-16-00 (понедельник-пятница), кабинет директора с 16.00-18.00 (понедельник);
- по телефону (8(81555) 2-54-88, с 09.00-16-00 (понедельник-пятница));
- по электронной почте [school5-apatity@bk.ru](mailto:school5-apatity@bk.ru) (без ограничения по времени);
- через интернет-приемную (<http://школа5apatиты.рф> (раздел «виртуальная приемная», без ограничения по времени).

6.2. Кроме того, сведения о месте нахождения МБОУ СОШ № 5 г. Апатиты, почтовом адресе, телефонных номерах и адресе электронной почты [school5-apatity@bk.ru](mailto:school5-apatity@bk.ru) для направления обращений размещены на официальном сайте МБОУ СОШ № 5 г. Апатиты, в сети Интернет – [школа5apatиты.рф](http://школа5apatиты.рф). Почтовый адрес: 184209, Мурманская область, г. Апатиты, ул. Ферсмана, дом 40А.. Телефон/факс: 8(81555) 77613.

## **7. Личный прием граждан**

7.1. 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.

7.2. График приема граждан размещается на официальном сайте Организации и на информационном стенде в приемной Организации.

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

7.4. 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.

7.5. 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 Приложении 3 к настоящему Порядку) и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

7.6. 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.

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

7.8. 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.

8.1. 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**

9.1. 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 поступления обращения	Ф.И.О. гражданина, родителя (законного представителя)	Ф.И.О. учащегося	Адрес места жительства гражданина, родителя (законного представителя)	Краткое содержание обращения	должность, Ф.И.О. исполнителя	информация об исполнении и (принятое решение)
1	2	3	4	5	6	7	8