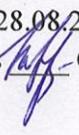


ПРИНЯТО

Педагогическим советом
ГБОУ СОШ с. Пискалы
Протокол от 28.08.2025 № 1
Председатель  О.В.Гаврилова

СОГЛАСОВАНО

Управляющим советом
ГБОУ СОШ с. Пискалы
Протокол от 29.08.2025 №1
Председатель  О.В.Глинова

УТВЕРЖДЕНО

приказом ГБОУ СОШ с. Пискалы
от 29.08.2025 № 96-од
Директор  О.В.Гаврилова



ПОЛОЖЕНИЕ

**о порядке рассмотрения
обращений граждан
в ГБОУ СОШ с. Пискалы**

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБОУ СОШ с. Пискалы (далее – Положение) регулирует порядок подачи и рассмотрения обращений граждан, в том числе и родителей (законных представителей) обучающихся и обучающихся государственного бюджетного общеобразовательного учреждения Самарской области средней общеобразовательной школы с. Пискалы муниципального района Ставропольский Самарской области (далее – Учреждение).
- 1.2. В работе с обращениями граждан администрация Учреждения руководствуется:
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (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);
 - Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»,
 - п.1 ст. 64 Семейного кодекса Российской Федерации от 29.12.1995 № 223 ФЗ,
 - Уставом Учреждения.
- 1.3. Настоящее Положение разработано с целью установления общих правил и единого порядка учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения в ГБОУ СОШ с. Пискалы.
- 1.4. Положение распространяется на обращения, полученные в письменном виде по почте, в форме электронного документа или высказанные в устной форме.
- 1.5. Данное Положение рассматривает обращения родителей (законных представителей) обучающихся и обучающихся, как важное средство укрепления их связей с администрацией Учреждения по реализации их конституционного права, обеспечения социальной справедливости.

2. Основные понятия, используемые в настоящем Положении

- 2.1. Обращение граждан в настоящем Положении понимаются направленные в Учреждение директору или конкретному должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба.

- 2.2. Предложение, обращение, конкретного характера, не связанное с нарушением прав, направленное на совершенствование организации и деятельности Учреждения развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности Учреждения.
- 2.3. Заявление - просьба гражданина в том числе и родителя (законного представителя) обучающегося и обучающегося 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 должностных лиц, либо критика деятельности Учреждения и должностных лиц.
- 2.4. Жалоба - обращение по поводу восстановления прав или законных интересов, нарушенных действиями (бездействием) директора Учреждения или конкретным должностным лицом.
- 2.5. Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции директора либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Учреждении.

3. Право граждан, в том числе и родителей (законных представителей) обучающихся и обучающихся на обращения

- 3.1. Родители (законные представители) обучающихся и обучающиеся Учреждения, а также граждане, вправе лично или через своих представителей, уполномоченных в установленном законом порядке, обращаться к директору Учреждения с обращениями и жалобами, к конкретным должностным лицам, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращениях вопросов.
- 3.2. Директор или конкретное должностное лицо обязаны своевременно и по существу рассматривать обращения родителей (законных представителей) обучающихся и обучающихся, а также граждан, и принимать по ним решения в порядке, установленном федеральным законодательством, иными законодательными и нормативными правовыми актами и настоящим Положением.
- 3.3. Обращения, поступившие в Учреждении от депутатов, из редакций газет, журналов, телевидения, радио и других средств массовой информации, по линии прямой телефонной связи, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

4. Права граждан, в том числе и родителей (законных представителей) и обучающихся при рассмотрении обращения

4.1. При рассмотрении обращения директором или должностным лицом родители (законные представители) обучающихся и обучающиеся Учреждения имеют право:

4.1.1. представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

4.1.2. 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;

4.1.3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

4.1.4. 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;

4.1.5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

5. Гарантии безопасности граждан, в том числе и родителей (законных представителей) обучающихся и обучающихся в связи с их обращением

5.1. Запрещается преследование родителей (законных представителей) обучающихся и обучающихся в связи с их обращением к директору или должностному лицу с критикой деятельности Учреждения или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

5.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни родителей (законных представителей) обучающихся и обучающихся, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения директору или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6. Требования к письменному обращению

- 6.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо должность, фамилию, имя, отчество директора Учреждения, либо 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.
- 6.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
- 6.3. Обращение, поступившее директору школы или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ.
- 6.4. В обращении обратившийся 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.

7. Направление и регистрация письменного обращения

- 7.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно директору школы или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
- 7.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в соответствующем журнале в течение трех дней с момента поступления в Учреждение или к должностному лицу.
- 7.3. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется всем должностным лицам.
- 7.4. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение директору Учреждения или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

8. Рассмотрение обращения

- 8.1. Обращение, поступившее директору Учреждения или должностному лицу, подлежит обязательному рассмотрению.
- 8.2. Директор Учреждения или должностное лицо:
 - 8.2.1. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с гражданина, направившего обращение;
 - 8.2.2. запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других организациях и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
 - 8.2.3. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов родителя (законного представителя) и обучающегося;
 - 8.2.4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ;
 - 8.2.5. уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.
- 8.3. Ответ на обращение подписывается директором Учреждения, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.
- 8.4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Учреждение или должностному лицу в письменной форме.

9. Порядок рассмотрения отдельных обращений

- 9.1. 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.

- 9.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
- 9.3. Директор Учреждения 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.
- 9.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению или не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение директору Учреждения 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.
- 9.5. 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, директор Учреждения, 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 именно в Учреждение или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
- 9.6. 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 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.

9.7. 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.

9.8. 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 Учреждение или соответствующему должностному лицу.

10. Сроки рассмотрения письменного обращения

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

10.2. В исключительных случаях, директор Учреждения, 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.

11. Личный прием граждан

11.1. Личный прием граждан проводится в Учреждении директором и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до граждан.

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

11.3. Содержание устного обращения письменно фиксируются. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

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

12. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

12.1. Директор Учреждения 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 родителей (законных представителей) и обучающихся.

Согласовано с учетом мнения Совета родителей Протокол № 1 от 15.09.2025

Согласовано с учетом мнения Совета обучающихся Протокол № 1 от 10.09.2025