

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 3
С. ГОЙТЫ ИМЕНИ Р. АРСАНУКАЕВА»
(МБОУ «СОШ № 3 с. Гойты им. Р. Арсанукаева»)**

ПРИНЯТО

на заседании педагогического совета
Протокол № 1 от «28» августа 2026 г.

УТВЕРЖДАЮ

директор
МБОУ «СОШ № 3 с. им. Р. Арсанукаева»
_____/ М.Х. Магомадова /
от 29.08.2026 №97-од

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан
в МБОУ «СОШ №3 с. Гойты им. Р. Арсанукаева»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Положение) разработано в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. Федерального закона от 27.12.2024 № 547-ФЗ);
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (в ред. от 04.08.2026);
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (в ред. от 29.12.2025);
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (в ред. от 26.07.2026 № 265-ФЗ);
- Указом Президента РФ от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»;
- Уставом МБОУ «СОШ №3 с. Гойты им. Р. Арсанукаева»;
- Правилами внутреннего трудового распорядка МБОУ «СОШ №3 с. Гойты им. Р. Арсанукаева»;
- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.2. Настоящее Положение определяет порядок учёта, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приёма граждан в МБОУ «СОШ №3 с. Гойты им. Р. Арсанукаева» (далее – Школа).

1.3. **Обращение гражданина** – направленные в Школу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

1.4. Основные термины:

- **Предложение** – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Школы, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности;
- **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 Школы и должностных лиц, либо критика деятельности Школы 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.

1.5. Право на обращение реализуется гражданами свободно и добровольно. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.6. С 30 марта 2025 года вступили в силу изменения, предусмотренные Федеральным законом от 28.12.2024 № 547-ФЗ, обязывающие государственные и муниципальные учреждения обеспечить гражданам возможность подачи обращений в форме электронных документов с использованием ФГИС «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

2. Способы подачи обращений

2.1. Обращение может быть подано следующими способами:

№ п/п	Способ подачи	Особенности
1	Лично	Письменное обращение передаётся непосредственно в Школу или на личном приёме
2	Почтой	Письменное обращение направляется почтовым отправлением
3	Через портал «Госуслуги»	Электронное обращение подаётся через ФГИС «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»
4	Через официальный сайт Школы	Электронное обращение подаётся через официальный сайт Школы, обеспечивающий идентификацию и аутентификацию гражданина

2.2. **Направление обращения на адрес электронной почты Школы Федеральным законом № 59-ФЗ не предусмотрено.** В случае поступления обращения на электронную почту оно не подлежит регистрации и последующему рассмотрению в рамках настоящего Положения.

2.3. **Ответ на обращение**, поступившее через портал «Госуслуги» или официальный сайт Школы, направляется в личный кабинет лица, подавшего обращение.

2.4. Требования к письменному обращению:

- наименование Школы;
- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- изложение сути предложения, заявления или жалобы;
- личная подпись и дата.

2.5. Требования к электронному обращению:

- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;
- адрес электронной почты (для получения ответа);
- изложение сути обращения;
- идентификация и аутентификация гражданина через портал «Госуслуги» или официальный сайт Школы.

2.6. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

3. Порядок регистрации обращений

3.1. Все поступившие обращения подлежат **обязательной регистрации** в день их поступления.

3.2. **Регистрация обращений** осуществляется ответственным лицом, назначенным приказом директора Школы.

3.3. **Журнал регистрации обращений** ведётся в электронной или бумажной форме и содержит:

- порядковый номер обращения;
- дату поступления;
- фамилию, имя, отчество заявителя;
- адрес заявителя;
- краткое содержание обращения;
- способ подачи (лично, почтой, через портал «Госуслуги», через сайт);
- дату и результат рассмотрения.

3.4. **Обращения, не подлежащие регистрации:**

- обращения, не содержащие сведений о заявителе (анонимные);
- обращения, поступившие на адрес электронной почты Школы;
- обращения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения;
- обращения, текст которых не поддаётся прочтению.

4. Сроки рассмотрения обращений

4.1. **Общий срок рассмотрения обращений** составляет **30 календарных дней** со дня регистрации обращения.

4.2. **Сроки рассмотрения отдельных категорий обращений:**

Категория обращения	Срок рассмотрения
Обращения, требующие дополнительного изучения и проверки	До 30 дней со дня регистрации
Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки	Не позднее 15 дней со дня регистрации
Обращения, связанные с необходимостью направления запросов в другие организации	Срок продлевается, но не более чем на 30 дней, с уведомлением заявителя

4.3. **Продление срока рассмотрения** допускается в исключительных случаях, а также при необходимости направления запросов в другие организации. О продлении срока заявитель уведомляется письменно.

5. Порядок рассмотрения обращений

5.1. **Поступившее обращение рассматривается:**

- директором Школы – по вопросам, относящимся к его компетенции;
- заместителями директора – по вопросам, относящимся к их компетенции;
- иными уполномоченными лицами – по поручению директора Школы.

5.2. **При рассмотрении обращения** должностное лицо:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

- запрашивает необходимые документы и материалы;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- даёт письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.3. Основания для оставления обращения без рассмотрения:

- отсутствие сведений о заявителе (анонимное обращение);
- наличие в обращении нецензурных либо оскорбительных выражений;
- текст обращения не поддаётся прочтению;
- обращение поступило на адрес электронной почты Школы.

5.4. Уведомление о невозможности рассмотрения направляется заявителю в течение 7 дней со дня регистрации обращения.

6. Порядок личного приёма граждан

6.1. Личный приём граждан осуществляется директором Школы и его заместителями в соответствии с графиком, утверждённым приказом директора.

6.2. График личного приёма размещается на официальном сайте Школы и информационном стенде.

6.3. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

6.4. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приёма. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приёма.

6.5. Письменное обращение, принятое на личном приёме, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

7. Порядок направления ответов на обращения

7.1. Ответ на обращение направляется заявителю в письменной форме или в форме электронного документа.

7.2. Ответ должен содержать:

- наименование Школы;
- дату и номер регистрации обращения;
- фамилию, имя, отчество заявителя;
- существо обращения;
- принятые меры;
- подпись должностного лица.

7.3. Ответ на обращение, поступившее через портал «Госуслуги» или официальный сайт Школы, направляется в личный кабинет заявителя.

7.4. Ответ на обращение, поступившее почтой или лично, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

8. Контроль за рассмотрением обращений

8.1. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляет директор Школы.

8.2. Ответственное лицо ведёт учёт обращений и контроль сроков их рассмотрения.

8.3. Ежеквартально проводится анализ результатов рассмотрения обращений, который рассматривается на совещании при директоре.

9. Заключительные положения

9.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения приказом директора Школы и действует до принятия нового Положения.

9.2. Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся в порядке, установленном Трудовым кодексом Российской Федерации и локальными нормативными актами Школы.

9.3. Настоящее Положение подлежит пересмотру **не реже одного раза в год**, а также при изменении законодательства Российской Федерации, регулирующего вопросы рассмотрения обращений граждан.

9.4. Контроль за исполнением настоящего Положения возлагается на директора Школы.

Приложение №1
к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан
МБОУ «СОШ №3 с. Гойты им. Р. Арсанукаева»

Журнал регистрации обращений граждан

№ п/п	Дата поступления	Ф.И.О. заявителя	Адрес	Краткое содержание	Способ подачи	Дата рассмотрения	Результат

Приложение №2

к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан
МБОУ «СОШ №3 с. Гойты им. Р. Арсанукаева»

Карточка личного приёма гражданина

Ф.И.О. заявителя: _____

Документ, удостоверяющий личность: _____

Адрес: _____

Контактный телефон: _____

Содержание устного обращения: _____

Результат рассмотрения: _____

Подпись должностного лица: _____ / _____

Дата: «» _____ 20 г.

Приложение №3
к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан
МБОУ «СОШ №3 с. Гойты им. Р. Арсанукаева»

Лист ознакомления с Положением о порядке рассмотрения обращений граждан
С Положением ознакомлен (а):

№ п/п	Фамилия, имя, отчество работника	Должность	Дата и подпись

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 00BAEA890E7DFB534CB1FC1DE0AAE96A0C
Владелец: Магомадова Мадина Хасановна
Действителен: с 31.10.2025 до 24.01.2027