



Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение города  
Владимира «Средняя общеобразовательная школа № 24»  
600028 г. Владимир, улица Лакина, д. 183, тел./факс (84922) 33-61-00,  
e-mail: [shkylad24@yandex.ru](mailto:shkylad24@yandex.ru) сайт школы: <http://t30862l.sch.obrazovanie33.ru/>

Директор школы: Старостина Татьяна Владимировна

«ПРИНЯТО»

на педагогическом  
совете  
МБОУ «СОШ № 24»  
г.Владимира  
30.08.2023г. пр. № 9

секр. С.Г. Сильянова

«СОГЛАСОВАНО»

председатель  
Совета родителей  
школы  
30.08.2023г.  
пр. № 4

О.В. Журавлева

«УТВЕРЖДАЮ»

директор  
МБОУ «СОШ № 24»  
г.Владимира  
приказ № 179-од  
от 30.08.2023г.

Т.В. Старостина



**6.12. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН  
В МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДА ВЛАДИМИРА  
«СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 24».**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в МБОУ «СОШ № 24» (далее – Порядок) регулирует обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан в Организацию в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии со следующими нормативно-правовыми документами:

- Конституцией Российской Федерации,
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями),
- Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);
- Федеральным законом от 27 июля 2006г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изменениями и дополнениями);
- Уставом школы.

1.3. Установленный настоящим Порядок распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. Основные термины, используемые в настоящем Порядке:

1.4.1. обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в Организацию должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

1.4.2. предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию иных нормативных правовых актов, развитию общественных отношений;

1.4.3. 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 должностных лиц, либо критика деятельности указанных должностных лиц;

1.4.4. жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

1.4.5 должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Организации.

## 2. ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

2.1. Граждане имеют право обращаться в Организацию лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц,

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

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.4. При рассмотрении обращения должностным лицом Организации гражданин имеет право:

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

2.4.2. 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;

2.4.3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в ст.11 N 59-ФЗ, а в случае, предусмотренном ч.5.1 ст.11 . N 59-ФЗ, 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;

2.4.4. 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;

2.4.5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

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

2.6. 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.

## 3. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ

3.1. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает наименование Организации, в которую направляет обращение в письменной форме, 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. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

3.3. Обращение, поступившее в Организацию должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом N 59-ФЗ. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.4. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

3.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данной 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 ч.4 ст.11 N 59-ФЗ.

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

3.8. Должностное лицо 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.

3.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае, если в соответствии с запретом, невозможно направление жалобы на рассмотрение 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.

#### 4. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

4.1. Обращение, поступившее в Организацию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

4.2. В случае необходимости рассматривающее обращение должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

4.3. Должностное лицо:

4.3.1. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

4.3.2. 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;

4.3.3. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4.3.4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в ст.11 N 59-ФЗ.

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

4.4. Организация или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

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

4.6. 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, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме.

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

4.8. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного ч.2 ст.10 N 59-ФЗ, 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.

## 5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ 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. Организация 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.

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

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

5.5. 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, 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 одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.6. В случае поступления в Организацию или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с ч.4 ст.10 N 59-ФЗ 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.

5.7. 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.

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. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

6.1. Личный прием граждан в Организации проводится их руководителями и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

6.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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.

6.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном Порядке.

6.5. 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.

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

6.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

## 7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

7.1. 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.

7.2. Лица, виновные в нарушении Федерального закона № 59-ФЗ, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

7.3. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) Организации или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

7.4.. В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

## 8. ИНФОРМАЦИОННЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОБРАЩЕНИЙ

8.1. Сведения о месте нахождения Организации, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте в сети Интернет:

8.2. Почтовый адрес общеобразовательного учреждения:

– 600028, г.Владимир, ул.Лакина, д.183.

8.3. Телефоны для справок по обращениям граждан и личному приёму:

– директор 8(4922)33-61-00,

– заместители директора 8(4922)42-45-01.

8.4. Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: [shkvlad24@yandex.ru](mailto:shkvlad24@yandex.ru)

8.5. График личного приема администрации с 17.00.до 19.00 (понедельник- пятница, по согласованию).