

**ПРИНЯТО:**

на Педагогическом совете  
ГБОУ «УВК № 130 г.о.Донецк»

Протокол № 1 от «19» августа 2024



**УТВЕРЖДЕНО:**

Директор ГБОУ «УВК № 130 г.о.Донецк»  
Е.П.Вязьмина

Приказ № 130 от «19» августа 2024

## Положение о порядке рассмотрения обращений граждан

### 1. Общие положения

1.1. Настоящим Положением «О порядке рассмотрения обращений граждан» в ГБОУ «УВК № 130 г.о. Донецк» (далее - положение; образовательная организация/ образовательное учреждение) регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в образовательную организацию и / или должностным лицам образовательной организации, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан образовательной организацией и должностными лицами образовательной организации.

1.2. Установленный настоящим положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан в образовательную организацию, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

1.3. Установленный настоящим положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.4. Установленный настоящим положением порядок рассмотрения обращений граждан образовательной организацией и должностными лицами образовательной организации распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением указанной организацией, должностными лицами организации обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

1.5. Настоящее положение разработано в соответствии с:

- 1) Конституцией Российской Федерации;
- 2) Декларацией прав и свобод человека и гражданина (принята Верховным Советом РСФСР 22.11.1991 г.);
- 3) Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- 4) Федеральным законом от 3 ноября 2015 г. N 305-ФЗ «О внесении изменения в статью 13 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- 5) Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152 - ФЗ «О персональных данных»;
- 6) Федеральным законом от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 17.02.2023) «Об образовании в Российской Федерации»;
- 7) Федеральным законом от 09.02.2009 г. № 8 - ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- 8) «Методическими рекомендациями по вопросам особенностей порядка и сроков рассмотрения обращений в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (утв. ФАС России);
- 9) Уставом образовательной организации.

## 2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в образовательную организацию и ее должностным лицам

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.

## 3. Правовое регулирование правоотношений, связанных с рассмотрением обращений граждан

3.1. Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан в образовательной организации, регулируются Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, настоящим положением.

## 4. Основные термины, используемые в настоящем Федеральном законе

Для целей настоящего положения используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в образовательную организацию или должностному лицу образовательной организации в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, деятельности образовательной организации;

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 образовательной организации и должностных лиц образовательной организации, либо критика деятельности образовательной организации и должностных лиц образовательной организации;

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

5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя образовательной организации либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в образовательной организации.

## 5. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения образовательной организацией или должностным лицом образовательной организации гражданин имеет право:

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

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 охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 11 настоящего положения, а в случае, предусмотренном частью 5.1 раздела 11 настоящего положения, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в иные государственные органы или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

## 6. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

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

6.2. При рассмотрении обращения образовательной организацией 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 образовательной организацией письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

#### 7. Требования к письменному обращению

7.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование образовательной организации, в которую направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица образовательной организации, 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.

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

7.3. Обращение, поступившее в образовательную организацию или должностному лицу образовательной организации 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, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

#### 8. Направление и регистрация письменного обращения

8.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в образовательную организацию, или должностному лицу образовательной организации, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

8.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в образовательную организацию, или должностному лицу образовательной организации.

8.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательной организации или должностного лица образовательной организации, 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 раздела 11 настоящего положения.

8.4. 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 образовательной организацией в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

8.5. Образовательная организация или должностное лицо образовательной организации 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.

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

8.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 настоящего раздела положения, 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.

9. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

9.1. Обращение, поступившее в образовательную организацию или должностному лицу образовательной организации в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

9.2. В случае необходимости рассматривающая обращение образовательная организация или должностное лицо образовательной организации может обеспечить его рассмотрение с выходом / выездом на место.

10. Рассмотрение обращения

10.1. Образовательная организация или должностное лицо образовательной организации:

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

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;

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

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 11 настоящего положения;

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.

10.2. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу образовательной организации или должностного лица образовательной организации, 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.

10.3. Ответ на обращение подписывается руководителем образовательной организации или должностным лицом образовательной организации либо уполномоченным на то лицом образовательной организации.

10.4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в образовательную организацию или должностному лицу образовательной организации в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в образовательную организацию или должностному лицу образовательной организации в письменной форме.

11. Порядок рассмотрения отдельных обращений

11.1. 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 подготавливающим, совершающим или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

11.3. Образовательная организация или 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.

11.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение образовательной организацией не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления 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.

11.4.1. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ образовательной организацией на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

11.5. 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 образовательной организации, должностное лицо образовательной организации 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 образовательную организацию или одному и тому же должностному лицу образовательной организации. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

11.5.1. В случае поступления в образовательную организацию или должностному лицу образовательной организации письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте образовательной 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.

11.6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих 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.

11.7. 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 образовательную организацию или соответствующему должностному лицу образовательной организации.

12. Сроки рассмотрения письменного обращения

12.1. Письменное обращение, поступившее в образовательную организацию или должностному лицу образовательной организации в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

12.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью разделом 10 настоящего положения, руководитель образовательной организации,

должностное лицо образовательной организации 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.

### 13. Личный прием граждан

13.1. Личный прием граждан в образовательной организации ее руководителем и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан посредством размещения информации при входе в образовательную организацию, а также размещения данной информации на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

13.3. 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.

13.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

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

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

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

Право на личный прием в первоочередном порядке имеют следующие категории граждан:

- 1) Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации, полные кавалеры ордена Трудовой Славы;
- 2) инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны Великой Отечественной войны, бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны;
- 3) инвалиды I и II групп инвалидности, их законные представители (один из родителей, усыновителей, опекунов или попечителей) по вопросам, касающимся интересов инвалидов, представителями которых они являются;
- 4) военнослужащие и ветераны СВО;
- 5) члены многодетных семей;
- 6) беременные женщины;
- 7) граждане, пришедшие на личный прием с ребенком (детьми) в возрасте до трех лет включительно;
- 8) дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, а также лица, потерявшие в период обучения обоих родителей или единственного родителя;
- 9) граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС;
- 10) граждане, достигшие возраста 70 лет;

В случае если право на личный прием в первоочередном порядке в соответствии с настоящим пунктом одновременно имеют два и более гражданина, прием указанных граждан проводится в порядке их явки на личный прием.

Для реализации права на личный прием в первоочередном порядке граждане, указанные в пункте 7 раздела 13 настоящего положения, предъявляют должностным лицам,

ответственным за организацию личного приема, документ, подтверждающий право на личный прием в первоочередном порядке, а представители, указанные в подпункте 3 пункта 7 раздела 13 настоящего положения, - также документ, подтверждающий полномочия представителя.

14. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений Руководитель образовательной организации и / или иные должностные лица образовательной организации осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих в образовательную организацию обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

15. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

15.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) образовательной организации, иного государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

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

16. Заключительные положения

16.1. Настоящее Положение является локальным нормативным актом, принимается общим собранием образовательного учреждения с учетом мнения совета обучающихся, совета родителей, утверждается приказом директора образовательного учреждения, вступает в действие с даты издания приказа.

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

16.3. Положение принимается на неопределенный срок. Изменения и дополнения к Положению принимаются в порядке, предусмотренном п. 16.1 настоящего Положения.

16.4. После принятия Положения (или изменений и дополнений отдельных пунктов и разделов) в новой редакции предыдущая редакция автоматически утрачивает силу.

печатью 7 ) листов

Должность 1-й заместитель

Подпись В.В. Шевченко



17