

Муниципальное общеобразовательное учреждение  
«Образовательный комплекс «Открытие»  
Ярославского муниципального округа

Принято на Педагогическом Совете  
Протокол №1 от 01.10.2025г

Утверждено  
приказом директора от 15.10.2025 №5

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан**  
**в муниципальном общеобразовательном учреждении**  
**«Образовательный комплекс «Открытие»»**  
**Ярославского муниципального округа**  
(МОУ «Образовательный комплекс «Открытие» ЯМО)

**I. Общие положения.**

- 1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МОУ «Образовательный комплекс «Открытие» ЯМО (далее—Положение) разработано в соответствии с:
- Конституцией Российской Федерации;
  - Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
  - Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
  - Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
  - Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
  - указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171«О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».
- 1.2. Положение регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином права на обращения, в муниципальное общеобразовательное учреждение «Образовательный комплекс «Открытие» Ярославского муниципального округа (далее –Комплекс) и его должностным лицам.
- 1.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направляя индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Комплекс и его должностным лицам.  
Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно.  
Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.  
Рассмотрение обращения граждан осуществляется бесплатно.
- 1.4. Работа с письменными и устными обращениями граждан в Комплексе, а также с обращениями граждан на сайт Комплекса должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.
- 1.5. В настоящем Положении используются следующие основные термины:
- 1) обращение гражданина (далее – обращение) – направленные в Комплекс 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

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса; следовательно, такие обращения будут оставаться без ответа;

- 2) предложение – рекомендация гражданина, направленная на улучшение деятельности Комплекса;
- 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 коллектива Комплекса, либо критика деятельности работников Комплекса;
- 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 – руководитель, сотрудник или работник Комплекса, обладающий властными полномочиями.

## 2. Права гражданина при рассмотрении обращения.

### 2.1. При рассмотрении обращения 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 законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 8 настоящего Положения, 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.

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

### 3.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

### 3.2. 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.

#### 4. Требования к письменному обращению.

- 4.1. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает 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.
- 4.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.
- 4.3. Обращение, поступившее должностному лицу 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), 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.

#### 5. Направление и регистрация письменного обращения.

- 5.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно тому должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.
- 5.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трёх дней с момента поступления его в Комплекс или должностному лицу.
- 5.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Комплекса 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 5.4. пункта 5 настоящего Положения.
- 5.4. 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 в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.
- 5.5. Комплекс или 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.
- 5.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.
- 5.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 5.6. 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 соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

6. Порядок оформления, приема и рассмотрения обращений через сервис «Обращения на сайт»
  - 6.1. Сервис «Обращения на сайт» является дополнительным средством для обеспечения возможности обращений граждан в Комплекс.
  - 6.2. Обращения, направленные в электронном виде через официальный сайт Комплекса, регистрируются и рассматриваются в соответствии с разделом 5 настоящего Положения. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.
  - 6.3. Перед отправкой электронного обращения гражданину необходимо проверить правильность заполнения анкеты.
  - 6.4. В случае внесения в анкету некорректных или недостоверных данных (в полях, являющихся обязательными для заполнения) ответ на обращение не дается.
  - 6.5. Обращение может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя о причинах принятия такого решения, если:
    - в нём содержится нецензурная лексика, оскорбительные выражения;
    - текст письменного обращения не поддается прочтению;
    - в 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;
    - ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.
  - 6.6. Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.
  - 6.7. Уведомление о ходе рассмотрения обращения гражданина направляется по указанному им адресу электронной почты.
  - 6.8. Гражданин может получить информацию, касающуюся обработки его обращения, назвав свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) и адрес места жительства по телефону: (4852) 20-82-84 в понедельник–пятницу с 09-00 до 16-00 часов.
7. Рассмотрение обращения.
  - 7.1. Обращение, поступившее в Комплекс или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.
  - 7.2. 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;
- даёт письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

7.3. Ответ на обращение подписывается должностным лицом.

7.4. Ответ на обращение, поступившее в Комплекс или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании.

7.5. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, 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.

8. Порядок рассмотрения отдельных обращений.

8.1. 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.

8.2. 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.

8.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

8.4. 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, 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 Комплекс или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

- 8.5. 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.
- 8.6. 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 Комплекс или соответствующему должностному лицу.

## **9. Сроки рассмотрения письменного обращения.**

- 9.1. Письменное обращение, поступившее в Комплекс или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.
- 9.2. Письменное обращение, поступившее в Комплекс или должностному лицу в соответствии с их компетенцией и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.
- 9.3. В исключительных случаях 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.

## **10. Личный приём граждан.**

- 10.1. Запись граждан на личный приём в Комплекс осуществляется на основе их обращений о записи на личный прием по телефону (4852) 20-82-84 в понедельник – пятницу с 09-00 до 16-00.
- 10.2. Личный приём граждан осуществляется директором Комплекса и его заместителями. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан. А также представлена на официальном сайте Комплекса в сети Интернет и на информационном стенде в зданиях Комплекса.
- 10.3. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 10.4. Содержание устного обращения заносится в Журнал устных обращений граждан.
- 10.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим Положением.
- 10.6. 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 Журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

- 10.7. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Комплекса и (или) должностного лица, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 10.8. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

**11.** Контроль над исполнением обращений граждан.

- 11.1. Директор Комплекса осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.
- 11.2. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приёму граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

**12.** Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

- 12.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.
- 12.2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

**13.** Заключительные положения.

- 13.1. Положение принимается на заседании Педагогического Совета МОУ «Образовательный комплекс «Открытие» ЯМО и утверждается приказом по комплексу.
- 13.2. Положение подлежит пересмотру и дополнению по мере необходимости в установленном порядке.
- 13.3. Все изменения и дополнения к настоящему Положению принимаются на заседании Педагогического Совета МОУ «Образовательный комплекс «Открытие» ЯМО.
- 13.4. Срок действия Положения неограничен.