

УТВЕРЖДЕНО  
приказом по МКОУ «Рыбниковская СОШ»  
от 25.02.2026 г. № 14 - ОД

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о работе с обращениями граждан в муниципальном казенном общеобразовательном**  
**учреждении «Рыбниковская средняя общеобразовательная школа»**

**Глава 1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений, поступивших в муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Рыбниковская средняя общеобразовательная школа» (далее – МКОУ «Рыбниковская СОШ») от физических лиц – граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее – граждане), от объединений граждан, в том числе являющихся юридическими лицами (далее – организации), порядок направления ответов на обращения граждан и организаций, осуществления контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений, формирования и хранения архивных дел по обращениям.

1.2. В работе с обращениями граждан (далее – обращения) специалисты МКОУ «Рыбниковская СОШ» руководствуются Конституцией Российской Федерации, нормативными правовыми актами Правительства Свердловской области, настоящим Положением.

**Глава 2. Ведение делопроизводства по обращениям граждан**

2.1. Делопроизводство по обращениям граждан в МКОУ «Рыбниковская СОШ» ведется отдельно от общего делопроизводства.

В МКОУ «Рыбниковская СОШ» работа с обращениями граждан осуществляется секретарем школы.

2.2. Работа с документами, касающимся обращений, осуществляется в соответствии с настоящим Положением, с учетом требований Инструкции по делопроизводству в МКОУ «Рыбниковская СОШ».

2.3. Для обеспечения учета и поиска документов по обращениям информационно-поисковая система должна быть представлена на бумажном носителе (журнал регистрации письменных/устных обращений).

**Глава 3. Поступление и первичная обработка обращений**

3.1. Обращения поступают в МКОУ «Рыбниковская СОШ» следующими способами:

- 1) письменная форма почтовым отправлением;
- 2) доставлено лично гражданином, представителем организации;
- 3) направлено с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг «(функций)» (далее – Единый портал).
- 4) передано в ходе личного приема, осуществляемого директором МКОУ «Рыбниковская СОШ».

3.2. В обращении, поступившем в письменной форме гражданин в обязательном порядке указывает наименование органа, куда подается обращение, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому направлено обращение, свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости подтверждения своих доводов гражданин прилагает к обращению документы и материалы либо их копии.

3.3. Обращения, поступившие посредством почтовой связи, вскрываются, конверты сохраняются для установления адреса, индекса почтового отделения и почтового штемпеля, подтверждающего время отправления письма.

При вскрытии проверяется наличие в конверте вложенных документов.

В случае отсутствия в конверте обращения (приложений к обращению) составляется акт об отсутствии почтового вложения в соответствии с требованиями, установленными Инструкцией по делопроизводству.

3.4. В обращении, поступившем с использованием Единого портала, заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к обращению дополнительные документы и материалы в электронной форме.

3.5. Обращения, подписанные двумя или более авторами, считаются коллективными, о чем делается отметка при регистрации.

3.6. Информация по вопросам рассмотрения обращений, а также о местонахождении, графике работы Управления образования, номерах и контактных телефонах размещаются:

1) на официальном сайте МКОУ «Рыбниковская СОШ» по адресу: <https://rybnikovskaya-sosh.uralschool.ru/>;

2) в помещении МКОУ «Рыбниковская СОШ».

3.7. Прием обращений, консультирование и информирование граждан осуществляется секретарем МКОУ «Рыбниковская СОШ» по адресу: улица Советская, 147, село Рыбниковское, Каменский район, Свердловская область, 623486 и по телефону (3439) 374-707 согласно графику:

Понедельник-пятница с 08:00 до 12:30 и с 13:00 до 15:42 ч.;

Продолжительность рабочего дня, непосредственно предшествующего нерабочему праздничному дню, уменьшается на один час.

#### **Глава 4. Регистрация обращений**

4.1. Все поступившие в МКОУ «Рыбниковская СОШ» обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

4.2. При регистрации в правом нижнем углу первого листа обращения (если это место занято текстом – в любом свободном месте первого листа) ставится регистрационный штамп, в котором указываются дата регистрации и регистрационный номер документа. Если обращение поступило с сопроводительным письмом, на сопроводительном письме также ставится регистрационный штамп.

В момент подачи обращения по просьбе заявителя на копии его письменного обращения проставляется штамп, в котором указывается дата поступления обращения, регистрационный номер и наименование органа, принявшего данное обращение.

4.3. Регистрация обращений, осуществляется в Журнале регистрации обращений граждан.

При регистрации вносится следующая информация: регистрационный номер, дата поступления обращения, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя; в случае если обращение поступило с сопроводительным письмом - данные о корреспонденте, направившем обращение, а также отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения.

4.4. При регистрации обращения проверяется, является ли обращение повторным. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первоначального обращения истек установленный

законодательством Российской Федерации срок рассмотрения, но заявитель не удовлетворен данным ответом (полученным результатом) по первоначальному обращению. Не считается повторным обращение, направленное нескольким адресатам.

4.5. Обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу в течение года, формируются в одно дело.

4.6. Регистрационный номер обращению организации, поступившему в МКОУ «Рыбниковская СОШ», присваивается в порядке, установленном Инструкцией по делопроизводству.

## **Глава 5. Рассмотрение обращений и подготовка ответа**

5.1. Обращения, поступившие в адрес директора МКОУ «Рыбниковская СОШ» и содержащие вопросы, решение которых относится к компетенции МКОУ «Рыбниковская СОШ», подлежат обязательному рассмотрению. В случае необходимости обеспечивается рассмотрение обращения с выездом на место.

5.2. После регистрации обращения передаются на рассмотрение директору МКОУ «Рыбниковская СОШ» для изучения и направления исполнителю (исполнителям), к компетенции которого относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении.

Директор МКОУ «Рыбниковская СОШ» образования рассматривает обращение и дает исполнителю (исполнителям) поручение, которое оформляется в виде резолюции.

Резолюция должна содержать конкретное задание исполнителю (исполнителям) по рассмотрению вопросов автора обращения.

В соответствии с резолюцией директора МКОУ «Рыбниковская СОШ», секретарь МКОУ «Рыбниковская СОШ» направляет исполнителю (исполнителям) обращение вместе с прилагаемыми к нему документами, о чем вносит отметку в журнал регистрации письменных обращений. Передача обращений исполнителям осуществляется в течение двух дней.

5.3. Исполнитель обеспечивает объективное, всесторонне и своевременное рассмотрение обращений.

5.4. Общий срок рассмотрения письменных обращений не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения, если в резолюции не установлен более короткий срок рассмотрения обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения и обоснованием необходимости его продления.

5.5. В случае, если письменное обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию МКОУ «Рыбниковская СОШ», заявителю направляется уведомление о переадресации его обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу по компетенции в течение 7 дней со дня регистрации обращения.

5.6. Основаниями для оставления обращения без рассмотрения по существу поставленных в нем вопросов являются следующие факты:

1) в обращении в письменной форме не указаны фамилия гражданина, направившего обращения и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливаемом, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственные органы в соответствии с компетенцией;

2) обращение в котором обжалуется судебное решение, возвращаются гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, в течение семи дней со дня регистрации;

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение

остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом заявителю, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

4) если текст обращения не поддается прочтению или не позволяет определить суть обращения, ответ на обращение не дается;

5) в обращении в письменной форме содержится вопрос, по существу которого заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель вправе принять решение о безосновательности рассмотрения очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

6) 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.

5.7. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

1) запросить дополнительную информацию необходимую для рассмотрения обращения;

2) пригласить гражданина на личную встречу для уточнения вопросов, затронутых в обращении;

3) запросить у заявителя дополнительную информацию; инициировать проведение проверки фактов, изложенных в обращении.

5.8. В случае, если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Ответственный исполнитель осуществляет контроль за полнотой и правильностью подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями и соблюдением сроков.

Ответственным исполнителем является лицо, указанное в резолюции первым. Ответственный исполнитель формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

5.9. В случае, если обращение, направленное исполнителю в соответствии с резолюцией руководителя, не может быть исполнено (вопросы, поставленные в обращении, не входят в компетенцию), исполнитель в течение двух дней с момента получения обращения, переписывает руководителем обращение на исполнителя к компетенции которого относится решение поставленных в обращении вопросов.

Обращение с новой резолюцией в течение одного рабочего дня передается новому исполнителю через секретаря МКОУ «Рыбниковская СОШ».

5.10. По результатам рассмотрения обращения гражданину направляется ответ о рассмотрении по существу поставленных в обращении вопросов за подписью директора МКОУ «Рыбниковская СОШ»

Ответы оформляются в соответствии с требованиями, установленными настоящим Положением и Инструкцией по делопроизводству.

5.11. После подписания ответа директором МКОУ «Рыбниковская СОШ», ответ возвращается секретарю МКОУ «Рыбниковская СОШ», который осуществляет регистрацию ответа в течение одного рабочего дня.

Ответ направляется заявителю средствами почтовой связи или электронной почтой, либо вручается непосредственно заявителю (его представителю) с оформлением записи о выдаче ответа под роспись.

5.12. Обращение не может быть оставлено без рассмотрения или рассмотрено с нарушением срока по причине продолжительного отсутствия (отпуск, командировка, болезнь и т.д.) или увольнения ответственного исполнителя.

В указанных случаях исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения на рассмотрение другому сотруднику, который согласно распределению обязанностей, замещает исполнителя во время его отсутствия.

5.13. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается секретарем МКОУ «Рыбниковская СОШ», в соответствии со сроками хранения, установленными номенклатурой дел.

## **Глава 6. Требования к оформлению ответов на обращение**

6.1. Ответ готовится по существу, поставленных в обращении вопросов. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению.

В случае, если обращение поступило в МКОУ «Рыбниковская СОШ» по компетенции, с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения, также готовится ответ для направления в организацию или должностному лицу, приславшему обращение.

6.2. Проект ответа оформляется на бланке служебного письма на основе углового варианта расположения реквизитов в верхнем левом углу листа в соответствии с требованиями, установленными Инструкцией по делопроизводству.

6.3. Проект ответа готовится исполнителем в двух экземплярах: 1-й экз. – для направления заявителю, 2-ой экз. - для хранения в деле (контрольный экземпляр).

6.4. Ответ на коллективное обращение направляются на имя первого лица, подписавшего обращение (если в обращении не указано конкретное лицо, которому следует направить ответ), или на адрес лица, указанного на конверте.

6.5. После подписания ответы передаются секретарю МКОУ «Рыбниковская СОШ», для регистрации и направления заявителю.

## **Глава 7. Личный прием граждан**

7.1. Личный прием граждан (далее - прием граждан) в МКОУ «Рыбниковская СОШ» проводится директором МКОУ «Рыбниковская СОШ» и (или) его заместителями.

7.2. Прием граждан директором МКОУ «Рыбниковская СОШ» и (или) заместителями директора МКОУ «Рыбниковская СОШ» проводится по средам с 9:00 до 12:00 ч.

7.3. Информация о месте и времени приема граждан директором МКОУ «Рыбниковская СОШ», его заместителями размещается:

1) на официальном сайте МКОУ «Рыбниковская СОШ» по адресу: <https://rybnikovskaya-sosh.uralschool.ru/>;

2) в помещении МКОУ «Рыбниковская СОШ».

7.4. Прием граждан осуществляется по предварительной записи, которая осуществляется по телефону (3439) 374-707, либо в порядке очередности.

Во время записи на прием заполняется журнал учета личного приема граждан согласно приложению № 1 к настоящему положению, в которой указывается следующая обязательная информация:

- 1) дата приема;
- 2) фамилия, имя, отчество;
- 3) адрес заявителя, телефон;
- 4) краткое содержание обращения.

7.5. Учет посетителей и поручений по устным обращениям осуществляется в Журнале регистрации устных обращений граждан по образцу согласно приложению № 2 к настоящему Положению.

7.6. На прием могут быть приглашены специалисты, в компетенцию которых входит рассмотрение вопросов, поступивших во время приема.

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

7.8. Прием граждан осуществляется по предъявлению документа, удостоверяющего личность заявителя (представителя заявителя).

7.9. Обращение в письменной форме, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и настоящим Положением.

7.10. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства имеются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия гражданина, может быть дан устно в ходе личного приема. Принятое решение фиксируется в карточке личного приема гражданина.

В остальных случаях дается ответ в письменной форме по существу поставленных в обращении вопросов.

7.11. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления образования, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

## **Глава 8. Решение по обращениям граждан**

8.1. В результате рассмотрения обращения принимается одно из следующих

- 1) о полном или частичном удовлетворении обращения;
- 2) об отказе в полном или частичном удовлетворении обращения;
- 3) о разъяснении по вопросам, поставленным в обращении, или информировании о результатах рассмотрения обращения.

8.2. Решения по обращению должны быть мотивированными, с обоснованием принятого решения по данному обращению.

8.3. Решения по жалобе должны быть мотивированными со ссылкой на конкретные статьи законов Российской Федерации и Свердловской области, муниципальные правовые акты Главы Каменского муниципального округ Свердловской области, нормативные правовые документы Управления образования Каменского муниципального округа Свердловской области, содержать информацию о конкретных мерах по восстановлению нарушенных прав и законных интересов граждан.

8.4. Жалоба не считается разрешенной до момента исполнения, принятого по ней решения.

Решения по обращениям граждан не могут считаться исполненными на основании документа, в котором сообщается о предполагаемых мерах по их реализации.

8.5. Запрещается разглашение сведений и распространение информации о частной жизни граждан, ставших известными должностным лицам, специалистам в связи с рассмотрением обращения.

## **Глава 9. Контроль соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений граждан**

9.1. Контроль за объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением обращений возлагается на администрацию МКОУ «Рыбниковская СОШ».

9.2. Ответственность за организацию ведения делопроизводства по обращениям, поступившим в МКОУ «Рыбниковская СОШ», контроль за исполнением поручений, указаний, своевременностью исполнения поручений возлагается на секретаря МКОУ «Рыбниковская СОШ».

9.3. Для обеспечения контроля за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений секретарь МКОУ «Рыбниковская СОШ», направляет исполнителям напоминания о сроках исполнения обращений, истребования от ответственных исполнителей объяснений причин задержки ответов заявителям.

9.4. Обращения снимаются с контроля после направления ответа по существу поставленных вопросов гражданину, направившему обращение.

Обращения, по которым даны промежуточные ответы гражданам, снимаются с контроля только после направления ответа автору обращения по существу поставленных вопросов.

## **Глава 10. Формирование и хранение дел по обращениям**

10.1. Обращения граждан, ответы на них и материалы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела, в соответствии с номенклатурой дел.

Дела подлежат хранению в течение пяти лет (в случае неоднократного обращения в течение пяти лет после последнего рассмотрения).

## **Глава 11. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан**

11.1. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений, нарушение порядка рассмотрения обращений, принятие заведомо незаконного решения, уклонение от предоставления информации по официальным запросам или предоставление недостоверной информации, разглашение сведений, ставших известными в связи с рассмотрением обращений граждан, а также иные нарушения законодательства об обращениях граждан влекут ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации и Свердловской области.

11.2. Преследование граждан в связи с их обращениями влечет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и Свердловской области.

11.3. Граждане, чьи обращения содержат материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, а также чьи обращения содержат заведомо ложные сведения, которые влекут значительные материальные затраты, связанные с рассмотрением обращений, привлекаются или могут быть привлечены к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

11.4. Исполнители несут персональную ответственность за качественное и своевременное исполнение поручений по обращениям, необходимость продления сроков исполнения поручений по обращениям, содержание и оформление ответов.

Приложение № 1  
к Положению «О работе с обращениями  
граждан в муниципальном казенном  
общеобразовательном учреждении  
«Рыбниковская средняя  
общеобразовательная школа»

**ЖУРНАЛ  
УЧЕТА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

№ п/п Дата приема	Ф.И.О.	Адрес заявителя, телефон	Краткое содержание обращения	Примечание
1	2	3	4	5

Приложение № 2  
к Положению «О работе с обращениями  
граждан в муниципальном казенном  
общеобразовательном учреждении  
«Рыбниковская средняя  
общеобразовательная школа»

**ЖУРНАЛ  
РЕГИСТРАЦИИ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

№ п/п дата	Ф.И.О. заявителя, адрес, социальное положение	Краткое содержание обращения	Краткое содержание резолуции, исполнитель, срок исполнения, дата контроля	Результат (принятые меры) Примечание
1	2	3	4	5

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

**СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП**

Сертификат 250795864576837559433845704902184217507778640399

Владелец Калинина Наталья Михайловна

Действителен с 10.09.2025 по 10.09.2026