

Рассмотрено на заседании  
педагогического совета  
протокол от 28 апреля 2026 года № 18

Утверждено приказом  
МОУ «Средняя общеобразовательная  
общеобразовательная школа №105»  
от 29.04.2026 № 506/о

Рассмотрено на Совете родителей  
(законных представителей) обучающихся  
протокол от 29 апреля 2026 года № 3

## Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МОУ «Средняя общеобразовательная школа №105»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с нормативно-правовыми актами, регулирующими порядок рассмотрения обращений:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Уставом школы.

1.2. Организация работы с устными, письменными обращениями граждан, а также с обращениями граждан в форме электронного документа должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в установленной законом форме.

1.3. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме или в форме электронного документа.

1.4. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

1.5. Действия настоящего положения не регулирует общение в родительских чатах, социальных сетях и мессенджерах, которое осуществляется в соответствии с Положением об этике общения в родительских чатах, социальных сетях и мессенджерах МОУ «Средняя общеобразовательная школа № 105».

### 2. Организация делопроизводства

2.1. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства с устными, письменными обращениями граждан, а также с обращениями граждан в форме электронного документа возлагается на документоведа школы.

2.2. Принятие решения по рассмотрению устных, письменных обращений граждан, а также обращений граждан в форме электронного документа осуществляется директором школы.

2.3. Непосредственное исполнение поручений по устным, письменным обращениям граждан, а также по обращениям граждан в форме электронного документа осуществляется заместителями директора школы и классными руководителями, которые, при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

2.4. Письменные обращения граждан и обращения граждан в форме электронного документа подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в школу делопроизводителем, ответственным за ведение делопроизводства в журнале учета входящей корреспонденции.

2.5. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

2.6. Письменные обращения граждан и обращения граждан в форме электронного документа, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию директора школы направляются 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.

2.7. Заместители директора и другие специалисты школы по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

2.8. Письменные обращения граждан и обращения граждан в форме электронного документа, поступившие в образовательное учреждение, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

2.9. В исключительных случаях директор школы вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

2.10. Ответ на обращение подписывается директором школы. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется делопроизводителем после того, как письмо подписано.

### **3. Личный приём граждан**

3.1. Личный прием граждан осуществляется директором школы, его заместителями, главным бухгалтером по адресу Архангельская область, г. Котлас, пер. Таежный, д. 4.

Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан на информационном стенде и на официальном сайте школы.

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

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

3.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим положением.

### **4. Письменное, в форме электронного документа или телефонное обращение**

4.1. Письменное обращение можно направить:

- по почте по адресу: 165300, Архангельская область, г. Котлас, пер. Таежный, д. 4;
- через приемную по адресу: 165300, Архангельская область, г. Котлас, пер. Таежный, д. 4.

График приема обращений:

Понедельник - Пятница с 9.00 – 16.00

Телефон: 8(81837) 9-10-05.

Получить информацию, касающуюся обработки обращения, гражданин может по телефону: 8(81837) 9-10-05.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает 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. Обращение в форме электронного документа можно направить посредством заполнения формы обратной связи на официальном сайте школы в разделе «Прием граждан» (<https://sosh105kotlas.ros-obr.ru/item/1278601>).

Обращение в форме электронного документа также можно направить с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

В обращении в форме электронного документа 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 или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

4.3. График приема телефонных обращений по номеру телефона 8(81837) 9-10-05:  
Понедельник - Пятница с 9.00 – 16.00

4.4. 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.

## **5. Контроль за исполнением письменных обращений граждан и обращений граждан в форме электронного документа**

5.1. Порядок постановки письменных обращений граждан и обращений граждан в форме электронного документа на контроль определяется директором школы.

5.2. Письменные обращения граждан и обращения граждан в форме электронного документа, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль».

5.3. Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале учета документоведом.

5.4. Письменные обращения граждан и обращения граждан в форме электронного документа, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

5.5. Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии и утверждается директором школы.