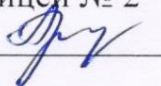



Департамент по образованию администрации Волгограда  
Краснооктябрьское территориальное управление  
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«ЛИЦЕЙ № 2 Краснооктябрьского района Волгограда»

Согласовано  
Советом МОУ Лицей № 2  
Протокол № 5 от 28.08.2025  
Председатель Совета МОУ  
Лицей № 2  
  
Е.В. Архангельская

Принято на  
педагогическом совете  
МОУ Лицей № 2  
Протокол №9 от  
29.08.2025

Введено в действие  
приказом директора МОУ  
Лицей № 2  
от 29.08.2025 № 143  
директор МОУ Лицей № 2  
  
О.В. Кузнецова



**Положение о порядке рассмотрения обращений граждан  
муниципального общеобразовательного учреждения  
«Лицей № 2 Краснооктябрьского района Волгограда»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2013 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями), Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Уставом муниципального общеобразовательного учреждения «Лицей № 2 Краснооктябрьского района Волгограда» (далее – Лицей)

1.2. Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно, порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан в Лицее.

1.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять в Лицей коллективные обращения в устной и письменной форме, по телефону, электронной почте.

1.4. Обращения граждан, направленные в лицей, поступают в виде предложений, заявлений, жалоб.

Предложение - пожелания или рекомендации по улучшению отдельных направлений деятельности лицея, совершенствованию локальных нормативных правовых актов, регулирующих ее деятельность;

Заявление - просьба гражданина о предоставлении какой-либо информации или документа, содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных актов, недостатках в работе лицея, либо критика должностных лиц;

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, вследствие нарушения работниками лица требований законодательства, этических норм и правил поведения и т.д.

## **2. Прием и регистрация писем граждан**

2.1. Все поступающие в образовательное учреждение обращения граждан принимаются и оформляются в день их поступления секретарем образовательного учреждения в соответствии с должностными обязанностями.

2.2. Поступающие обращения с копиями документов (например, копий аттестатов, дипломов, трудовых книжек и др.) прикрепляются к тексту обращения.

2.3. Поступившие письма граждан регистрируются секретарем образовательного учреждения в журнале обращений граждан.

2.4. После регистрации обращение направляются директору Лицея для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и сроков исполнения.

## **3. Требования к письменному обращению**

3.1. Письменное обращение гражданина должно содержать наименование школы, фамилию, имя, отчество должностного лица либо его должность, фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому нужно направить ответ, уведомление о переадресации обращения, дату и личную подпись. В случае необходимости (чтобы подтвердить свои доводы) гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.2. В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин должен указать: свои фамилию, имя, отчество; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. К обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме. Также он может их направить эти документы или их копии в письменной форме по почте.

3.3. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового или электронного) по которому следует направить ответ.

## **4. Порядок рассмотрения письменных обращений**

- 4.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Лицей.
- 4.2. Принятие решения по рассмотрению письменных обращений граждан осуществляется директором Лицея, который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения.
- 4.3 Срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях он может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения граждан уведомляется официально.
- 4.4. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы и предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.
- 4.5. Исполнитель, назначенный директором Лицея, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки директору на утверждение.
- 4.6. Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.
- 4.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Лицея 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.
- 4.8. 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.
- 4.9. Лицей 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.
- 4.10. Обращение должно быть рассмотрено с учетом всех нюансов, а факты и доводы, изложенные в нем, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, с разъяснением всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано – содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена

жалоба.

4.11. При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

## **5. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

5.1 Если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение граждан не дается. Такие обращения признаются анонимными.

5.2 Если текст письменного обращения не поддается прочтению из-за его физического состояния, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.3 Если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, Лицей вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.4 Если в 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.

5.5 Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее был дан ответ по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, гражданину сообщается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу.

## **6. Организация личного приема граждан. Порядок рассмотрения устных обращений.**

6.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции Лицея по адресу, ул. Богунская, 18.

6.2. Прием граждан осуществляется директором Лицея. При необходимости директор может для решения вопроса пригласить своих заместителей, пре-

подавателей или других работников лицея.

6.3. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд и официальный сайт Лицея.

6.4. При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность.

6.5. Устные обращения могут поступать при проведении приема, во время телефонных переговоров. 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 приема, о чем делается запись в журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.6 Правом на первоочередной личный прием обладают:

- 1) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- 2) инвалиды I группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов;
- 3) беременные женщины;
- 4) родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет;
- 5) иные категории граждан в соответствии с ч.7 ст.13 Федерального Закона

№ 59-ФЗ.

## **7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан**

7.1. Директор Лицея осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения предложений, заявлений, жалоб граждан, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

7.2. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возлагается на непосредственного исполнителя.

7.3. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков или порядка их рассмотрения, а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **8. Заключительные положения**

8.1. Настоящее Положение является локальным нормативным актом, принимается на Педагогическом совете лицея и утверждается (либо вводится в

действие) приказом директора лица

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

8.3. Положение принимается на неопределенный срок. Изменения и дополнения к Положению принимаются в порядке, предусмотренном п.8.1 настоящего Положения.

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