

**Муниципальное общеобразовательное учреждение-средняя  
общеобразовательная школа №8 города Аткарска  
Саратовской области**

---

**ПРИКАЗ**

**От 28.12.2017 № 354**

**Об утверждении Положения  
о порядке рассмотрения обращений граждан  
в МОУ-СОШ №8 города Аткарска Саратовской области**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом МОУ-СОШ №8 города Аткарска Саратовской области **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МОУ-СОШ №8 города Аткарска Саратовской области.
2. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МОУ-СОШ №8 города Аткарска Саратовской области, утвержденное приказом от 02.09.2013 года № 98 признать утратившим силу.
3. Настоящий приказ вступает в силу с 1 января 2018 года.
4. Разместить настоящий приказ на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

**Директор**

**Е.В.Калинина**

**Положение**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан**  
**в МОУ-СОШ №8 города Аткарска Саратовской области**

**1. Общие положения**

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МОУ-СОШ №8 города Аткарска (далее-Положение) регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией РФ права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами.

1.2. Порядок рассмотрения обращений граждан, установленный настоящим Положением распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Порядок рассмотрения обращений граждан, установленный настоящим Положением 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. Порядок рассмотрения обращений граждан, установленный настоящим Положением распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции МОУ-СОШ №8 города Аткарска и ее должностными лицами.

**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 государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их 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**

Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, регулируются Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иными федеральными законами, Законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации а также настоящим Положением.

### **4. Основные термины, используемые в настоящем Положении**

Для реализации целей Положения используются следующие основные термины:

-обращение гражданина (далее - обращение), направленное в МОУ СОШ №8 города Аткарска (далее - школа) в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию локальных нормативных актов, регулирующих деятельность школы, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности школы;

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 школы, либо критика деятельности должностных лиц;

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

### **5. Права гражданина при рассмотрении обращения**

При рассмотрении обращения 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 федеральным законом тайну;

-получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения, 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.

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

6.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в школу с критикой деятельности, 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 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 адрес лиц, 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 учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо 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.

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 учреждение или 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), 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 то учреждение или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

8.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в МОУ-СОШ №8 города Аткарска в журнале регистрации письменных обращений граждан по форме, утвержденной в приложении №2 к настоящему Положению.

8.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МОУ-СОШ №8 города Аткарска или должностного лица учреждения, 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 пункте 11.4 раздела 11 настоящего Положения.

8.3.1. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 11.4 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, а также других учреждений копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, соответствующим должностным лицам, а также в другие учреждения.

8.5. МОУ-СОШ №8 города Аткарска при направлении письменного обращения на рассмотрение в другие учреждения, 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 в учреждения, государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

8.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным п.8.6 настоящего раздела, невозможно направление жалобы на рассмотрение в другое учреждение, 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 МОУ-СОШ №8 города Аткарска в соответствии с компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

9.2. В случае необходимости рассмотрения обращения учреждение или его должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

## **10. Рассмотрение обращения**

10.1. МОУ-СОШ №8 города Аткарска:

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 организациях, 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 другое учреждение, в государственный орган, орган местного самоуправления или иным должностным лицам в соответствии с их компетенцией.

10.2. Учреждение, государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу МОУ-СОШ №8 города Аткарска, 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 МОУ-СОШ №8 города Аткарска, либо уполномоченным на то лицом.

10.4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Кроме того, на поступившее в учреждение, либо должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований пункта 6.2. раздела 6 настоящего Положения на официальном сайте МОУ-СОШ №8 города Аткарска в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

## **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 подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

11.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

11.3. МОУ-СОШ №8 города Аткарска или 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.

11.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в другое учреждение, 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 на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в другое учреждение, 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 МОУ-СОШ №8 города Аткарска, 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 одно и то же учреждение, один и тот же государственный орган, орган

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

11.5.1. В случае поступления в МОУ-СОШ №8 города Аткарска письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 10.4 раздела 10 настоящего Положения на официальном сайте МОУ-СОШ №8 города Аткарска 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, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

11.6. 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.

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 МОУ-СОШ №8 города Аткарска.

## **12. Сроки рассмотрения письменного обращения**

12.1. Письменное обращение, поступившее в МОУ-СОШ №8 города Аткарска рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

12.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного пунктом 10.2 раздела 10 настоящего Положения, руководитель МОУ-СОШ №8 города Аткарска или 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 МОУ-СОШ №8 города Аткарска проводится руководителем и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

13.3. Содержание устного обращения заносится в журнал регистрации устных обращений граждан по форме, утвержденной в приложении №1 к настоящему Положению. 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 регистрации устных обращений граждан. 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 Положением.

13.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МОУ-СОШ №8 города Аткарска, 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.

#### **14. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

МОУ-СОШ №8 города Аткарска и ее должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

#### **15. Ответственность за нарушение настоящего Федерального закона**

Лица, виновные в нарушении настоящего Положения, а также Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

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

16.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) МОУ-СОШ №8 города Аткарска или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

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

**Приложение №1**  
**к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан**  
**в МОУ-СОШ №8 города Аткарска**

**Форма журнала регистрации устных обращений граждан**

Дата обращения	№ п.п.	ФИО гражданина, адрес места жительства	Содержание обращения	Результат рассмотрения	Примечание
1	2	3	4	5	6

**Приложение №2**  
**к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан**  
**в МОУ-СОШ №8 города Аткарска**

**Форма журнала регистрации письменных обращений граждан**

Дата регистрации обращения	№ п.п.	Дата обращения	ФИО гражданина, адрес места жительства	Содержание обращения	ФИО лица, ответственного за рассмотрение	Результат рассмотрения	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8

