



<p>Введено в действие приказом от 31.12.2015 года №135 Директор МБОУ СОШ № 8 И.Н. Павленко 31.12.2015</p> 	<p>УТВЕРЖДЕНО на Совете школы протокол № 3 от 26.12.2015 Председатель Совета школы Г. А. Моргунова 26.12.2015</p> 
---	--

## ПОЛОЖЕНИЕ (приложение)

г. Пятигорск

01.01.2016 года

№ 25/2

(Рассмотрено на заседании педагогического совета 26.12.2015 года, протокол № 6 «О переутверждении локальных актов школы в связи с изменением типа учреждения»)

### о порядке рассмотрения обращения граждан

#### 1. Сфера применения данного Положения

- 1.1. Настоящим Положением регулируются порядок рассмотрения должностными лицами МБОУ СОШ № 8 (далее Школа) обращения граждан 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. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан принят на основании Федерального закона от 2 мая 2006 года 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан» в редакции от 03.11.2015 года.
- 1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.
- 1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением должностными лицами Школы обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.
- 1.5. Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, регулируются Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными

законами, настоящим Положением, Федеральным законом 59-ФЗ и иными федеральными законами.

## **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, к должностным лицам Школы.
- 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. Основные термины, используемые в настоящем Федеральном законе**

Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

- 1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в Школу или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в МУ «Управление образования администрации г. Пятигорска» (далее - Управление образования);
- 2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативно-правовых актов Школы, её деятельности, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности Школы;
- 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 Школы и должностных лиц, либо критика деятельности Школы и должностных лиц;
- 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 - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Школе.

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

При рассмотрении обращения Школой или должностным лицом гражданин имеет право:

- 4.1. представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 4.2. 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 Положением тайну;
- 4.3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 10 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;

- 4.4. 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;
- 4.5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

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

- 5.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Школу или к должностному лицу с критикой деятельности Школы или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.
- 5.2. 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.

#### **6. Требования к письменному обращению**

- 6.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Школы, 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.
- 6.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
- 6.3. Обращение, поступившее в Школу 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, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

#### **7. Направление и регистрация письменного обращения**

- 7.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в Школу тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
- 7.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех

дней с момента поступления в Школу или должностному лицу.

- 7.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Школы 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 п. 4 раздела 10 настоящего Положения.
- 7.4. 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.
- 7.5. Школа 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.
- 7.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в Школу или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.
- 7.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным п. 7.6. настоящего положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение в Школу 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.

#### **8. Обязательность принятия обращения к рассмотрению**

- 8.1. Обращение, поступившее в Школу или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.
- 8.2. В случае необходимости рассматривающие обращение Школа или должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

#### **9. Рассмотрение обращения**

- 9.1. Школа или должностное лицо:
  - 9.1.1. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
  - 9.1.2. 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;
  - 9.1.3. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
  - 9.1.4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов,

- за исключением случаев, указанных в разделе 10 настоящего Положения;
- 9.1.5. уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.
- 9.2. Школа 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 российским законодательством тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.
- 9.3. Ответ на обращение подписывается директором Школы, либо должностным лицом, либо уполномоченным на то лицом.
- 9.4. Ответ на обращение, поступившее в Школу 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.

### **10 Порядок рассмотрения отдельных обращений**

- 10.1. 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.
- 10.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
- 10.3. Школа 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.
- 10.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в Школу 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.
- 10.5. 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, директор Школы, 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 ранее в Школу или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

- 10.6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.
- 10.7. 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 Школу или соответствующему должностному лицу.

### **11 Сроки рассмотрения письменного обращения**

- 11.1. Письменное обращение, поступившее в Школу или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.
- 11.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного п. 9.2. настоящего Положения директор Школы, 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.

### **12. Личный прием граждан**

- 12.1. Личный прием граждан в Школе проводится директором Школы и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.
- 12.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 12.3. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема гражданина. 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.
- 12.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.
- 12.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Школы или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 12.6. 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. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

Школа и 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.

#### **14. Ответственность за нарушение настоящего Положения**

Лица, виновные в нарушении настоящего Федерального закона, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

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

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





**Журнал  
учёта устных обращений граждан  
в МБОУ СОШ № 8**

Начат: «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
Окончен: «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
На «\_\_» листах

№ п/п	Дата	Ф.И.О. Заявителя, статус	Адрес заявителя	Краткое содержание обращения	Результаты рассмотрения
1	2	3	4	5	6