

ПРИНЯТО
на заседании Педагогического
совета МОУ «СОШ № 10»
(протокол от 30.08.2017 г. № 3)

СОГЛАСОВАНО
Советом родителей
МОУ «СОШ № 10»
(протокол от 30.08.2017 г. № 3)

УТВЕРЖДАЮ
Директор МОУ «СОШ № 10»
С.М. Брыксина
Приказ от 01.09.2017 г. № 212



СОГЛАСОВАНО
Советом обучающихся
МОУ «СОШ № 10»
(протокол от 01.09.2017 г. № 12)

**Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в
Муниципальном общеобразовательном учреждении «Средняя
общеобразовательная школа № 10»
Волжского района г. Саратова**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Муниципальном общеобразовательном учреждении «Средняя общеобразовательная школа № 10» Волжского района г. Саратова (далее - Положение) разработано в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации, принятой всенародным голосованием 12 декабря 1993 года (с учётом поправок, внесенных Законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30.12.2008 г. № 6-ФКЗ и от 30.12.2008 г. № 7-ФКЗ) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 4, ст. 445),

- Федеральным законом Российской Федерации от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в редакции Федеральных законов от 29.06.2010 г. № 126-ФЗ, от 27.07.2010 г. № 227-ФЗ, с изменениями, внесенными Постановлением Конституционного суда Российской Федерации, от 18.07.2012 № 19-П),

- Федеральным законом от 24.07.1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1998, № 31, ст. 3802),
- Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»,
- Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (п. 1, п. 2 ст. 45, п. 12 ст. 47),
- Уставом Муниципального общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа № 10» Волжского района г. Саратова (далее - МОУ «СОШ № 10»),
- Положением о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений в МОУ «СОШ № 10».

1.2. Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан в МОУ «СОШ № 10».

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан принят на основании Федерального закона Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1.4.1. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в МОУ «СОШ № 10» или директору и/или члену администрации письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

1.4.2. Предложение - рекомендация гражданина, в которой содержатся конкретные меры, направленные на улучшение организации деятельности МОУ «СОШ № 10», на совершенствование и решение вопросов социально-

экономического развития, совершенствование локальных нормативных актов.

1.4.3. 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/или локальных нормативных актов, недостатках в работе МОУ «СОШ № 10» и/или отдельных работников, либо критика деятельности МОУ «СОШ № 10» и/или отдельного работника,

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

1.4.5. Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в МОУ «СОШ № 10».

1.4.6. Повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Обращения одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

1.4.7. Анонимное обращение - обращение граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ.

2. ПРАВО ГРАЖДАН НА ОБРАЩЕНИЕ

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения к директору МОУ «СОШ № 10», в случае его отсутствия - лицу, его замещающему.

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. ПРАВА ГРАЖДАНИНА ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ

При рассмотрении обращения граждан в установленном действующим законодательством Российской Федерации порядке имеет право:

3.1. представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме (в редакции Федерального закона от 27.07.2010 г. № 227-ФЗ),

3.2. 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 персональные данные и/или сведения, составляющие государственную или иную охраняемую тайну,

3.3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в ст. 9 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,

3.4. 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 действующим законодательством Российской Федерации,

3.5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. ГАРАНТИИ БЕЗОПАСНОСТИ ГРАЖДАНИНА В СВЯЗИ С ЕГО ОБРАЩЕНИЕМ

4.1. Запрещается преследование гражданина и/или другого лица, чьи интересы затронуты в связи с его обращением в МОУ «СОШ № 10» или к должностному лицу, с критикой деятельности МОУ «СОШ № 10» или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав,

свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина или третьего лица, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в вышестоящую инстанцию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование образовательной организации, в которую направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.3. Обращение, поступившее в МОУ «СОШ № 10» или директору МОУ «СОШ № 10», в случае его отсутствия - лицу, его замещающему, по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

6. НАПРАВЛЕНИЕ И РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ

6.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в МОУ «СОШ № 10», или директору МОУ «СОШ № 10», в случае его отсутствия - лицу, его замещающему, или лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в журнале регистрации обращений граждан (приложение).

6.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МОУ «СОШ № 10», или директора МОУ «СОШ № 10», в случае его отсутствия - лица, его замещающего, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случаев, указанных в п. 9.1., 9.3., 9.4., 9.6. настоящего Положения.

6.4. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

В случае если обращение касается вопросов реализации права на образование, а также разногласий между участниками образовательных отношений, в том числе конфликта педагогических интересов, данное обращение направляется в комиссию по урегулированию споров между участниками образовательных отношений МОУ «СОШ № 10» и рассматривается в сроки и в порядке, установленном Положением о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений МОУ «СОШ № 10».

6.5. МОУ «СОШ № 10» или директор МОУ «СОШ № 10», в случае его отсутствия - лицо, его замещающее, при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного

самоуправления или должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы по результатам рассмотрения письменного обращения.

6.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

6.7. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным п. 6.6. настоящего Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение в МОУ «СОШ № 10» и/или лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном законодательством порядке в другие инстанции и/или суд.

7. ОБЯЗАННОСТЬ ПРИНЯТИЯ ОБРАЩЕНИЯ К РАССМОТРЕНИЮ

7.1. Обращение, поступившее в МОУ «СОШ № 10» или директору МОУ «СОШ № 10», в случае его отсутствия - лицу, его замещающему, в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

7.2. В случае необходимости рассматривающие обращение директор МОУ «СОШ № 10» или (по поручению директора) другие лица могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

8. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

8.1. Директор МОУ «СОШ № 10», в случае его отсутствия - лицо, его замещающее, или (по поручению директора) другое лицо:

8.1.1. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение,

8.1.2. запрашивает 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,

8.1.3. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, в случае если при рассмотрении обращения таковые нарушения установлены,

8.1.4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 9 настоящего Положения,

8.1.5. уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

8.2. Директор МОУ «СОШ № 10», в случае его отсутствия - лицо, его замещающее, 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 персональные данные, а также сведения, составляющие государственную или иную охраняемую тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

8.3. Ответ на обращение подписывается директором МОУ «СОШ № 10», в случае его отсутствия - лицом, его замещающим, либо уполномоченным директором МОУ «СОШ № 10» на то лицом.

8.4. Ответ на обращение, поступившее в МОУ «СОШ № 10» или директору МОУ «СОШ № 10», в случае его отсутствия - лицу, его замещающему, по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

8.5. Исполнение решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан, осуществляется директором МОУ «СОШ № 10», в

случае его отсутствия - лицом, его замещающим, либо уполномоченным директором МОУ «СОШ № 10» на то лицом.

Сообщение гражданину, подавшему обращение, о предполагаемых мерах по исполнению решения, принятого по итогам рассмотрения этого обращения, не может считаться исполнением соответствующего решения.

9. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

9.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и 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.

9.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

9.3. Директор МОУ «СОШ № 10», в случае его отсутствия - лицо, его замещающее, при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу, 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.

9.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в МОУ «СОШ № 10» или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

9.5. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор МОУ «СОШ № 10», в случае его отсутствия - лицо, его замещающее, либо уполномоченное директором МОУ «СОШ № 10» на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения многократно направлялись. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

9.6. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения персональных данных, а также сведений, составляющих государственную или иную охраняемую тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

9.7. 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 № 10» или соответствующему должностному лицу.

10. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ

10.1. Письменное обращение, поступившее в МОУ «СОШ № 10» или директору МОУ «СОШ № 10», в случае его отсутствия - лицу, его замещающему, в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения в журнале регистрации обращений граждан, который ведется по установленной форме (Приложение 1 настоящего Положения) и хранится в кабинете директора МОУ «СОШ № 10» постоянно.

10.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного п. 8.2 настоящего Положения, директор МОУ «СОШ № 10», в случае его отсутствия - лицо, его замещающее, либо уполномоченное на то директором МОУ «СОШ № 10» лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

11. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

11.1. Личный прием граждан в МОУ «СОШ № 10» проводится директором МОУ «СОШ № 10», в случае его отсутствия - лицом, его замещающим, и/или уполномоченными директором МОУ «СОШ № 10» на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

11.3. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема граждан, который ведется по установленной форме (Приложение 2 настоящего Положения) и хранится в кабинете директора МОУ «СОШ № 10» постоянно. 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 граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, определенные законодательством.

11.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

11.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора МОУ «СОШ № 10»,

гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

12. РЕШЕНИЯ, ПРИНИМАЕМЫЕ ПО ИТОГАМ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

12.1. По итогам рассмотрения обращений граждан может быть принято одно из следующих решений:

- решение о полном или частичном удовлетворении обращения,
- решение об отказе в удовлетворении обращения.

12.2. В решении, принимаемом по итогам рассмотрения обращения граждан, должна содержаться ссылка на нормативный правовой акт, в соответствии с которым принято это решение.

12.3. Копия решения, принятого по итогам рассмотрения обращения граждан, направляется гражданам, обратившимся с предложением, заявлением или жалобой, в течение пяти дней со дня принятия такого решения, но не позднее чем в день истечения срока рассмотрения этого предложения, заявления или жалобы.

13. ИСПОЛНЕНИЕ РЕШЕНИЙ, ПРИНЯТЫХ ПО ИТОГАМ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

13.1. Исполнение решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан, осуществляется директором МОУ «СОШ № 10», в случае его отсутствия – лицом, его замещающим, и/или соответствующими должностными лицами (в случае перенаправления обращения иному должностному лицу в соответствии с действующим законодательством).

13.2. В случае, если жалобы граждан удовлетворены полностью либо частично, принявшие решения по итогам рассмотрения этих жалоб

должностные лица принимают необходимые меры по восстановлению нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан, в том числе приносят извинения в устной и/или письменной форме.

14. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

14.1. Директор МОУ «СОШ № 10», в случае его отсутствия - лицо, его замещающее, 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.

14.2. В целях объективного и полного рассмотрения обращений граждан, могут проводиться проверки фактов и обстоятельств, содержащихся в обращениях граждан, либо осуществляться сбор сведений, необходимых для рассмотрения обращений граждан.

15. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО ПОЛОЖЕНИЯ

15.1. Лица, виновные в нарушении требований настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную действующим 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) директора МОУ «СОШ № 10» или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

17. СРОКИ ХРАНЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН

17.1. Сроки хранения обращений граждан и документы по их рассмотрению (справки, сведения, переписка) в зависимости от их значимости установлены ст. 183 а, б, в «Перечне типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения» (утвержден Министерством культуры Российской Федерации 25.08.2010 г.), и составляют:

- предложения, письма творческого характера, заявления, жалобы, содержащие сведения о серьезных недостатках и злоупотреблениях, коррупции – постоянно,
- личного характера – 5 лет,
- оперативного характера – 5 лет.

17.2. Все документы, создаваемые в результате подготовки ответа на обращение гражданина, должны быть сформированы в отдельные дела, в которых документы располагаются в следующей последовательности:

- оригинал обращения,
- копия ответа,
- документы, отражающие процесс рассмотрения письма гражданина, в хронологической последовательности по мере их поступления,
- повторные обращения и материалы к нему (при наличии).

17.3. По истечении сроков хранения документы по обращениям граждан уничтожаются, составляется акт об их уничтожении, подписанный директором МОУ «СОШ № 10» и членами созданной по приказу директора МОУ «СОШ № 10» комиссии.

Журнал регистрации обращений граждан

№ п/п	Дата обращения	Заявитель	Краткое содержание обращения	ФИО исполнителя проверки заявления	Срок исполнения	Решение/результат рассмотрения

Журнал личного приема граждан

№ п/п	Дата приема	ФИО посетителя	Краткое содержание вопроса	Срок исполнения	Решение/результат рассмотрения обращения