



**МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«СРЕДНЯЯ ШКОЛА №1 ТРАКТОРЗАВОДСКОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДА»**

**РАССМОТРЕНО**  
на педагогическом совете  
МОУ СШ № 1  
Протокол №12  
от 16.05.2025 г.

**СОГЛАСОВАНО**  
Председатель  
Управляющего Совета  
 М.С. Агишева



**УТВЕРЖДАЮ**  
Директор МОУ СШ № 1  
 Е.Н. Медведева  
Введено в действие приказом  
от 16.05.2025 г. № 146

**ИНСТРУКЦИЯ  
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ  
ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН  
В МУНИЦИПАЛЬНОМ  
ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ  
«СРЕДНЯЯ ШКОЛА № 1  
ТРАКТОРЗАВОДСКОГО РАЙОНА  
ВОЛГОГРАДА»**

# I. ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ПРАВООТНОШЕНИЙ, СВЯЗАННЫХ С РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

1. 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», настоящей Инструкцией и иными федеральными законами.

2. Законы и иные нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации могут устанавливать положения, направленные на защиту права граждан на обращение, в том числе устанавливать гарантии права граждан на обращение, дополняющие гарантии, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

## II. ПРАВО ГРАЖДАН НА ОБРАЩЕНИЕ

1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя школа № 1 Тракторозаводского района Волгограда» (далее – Школа).

2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

## III. ПРАВА ГРАЖДАНИНА ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

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 федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в IX разделе настоящей Инструкции, а в случае, предусмотренном частью 5.1 IX раздела настоящей Инструкции, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в другую организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

#### IV. ГАРАНТИИ БЕЗОПАСНОСТИ ГРАЖДАНИНА В СВЯЗИ С ЕГО ОБРАЩЕНИЕМ

1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Школу с критикой деятельности указанной организации или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

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 должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

#### V. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ

1. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование организации, в которую направляет обращение в письменной форме, 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.

2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

3. Граждане и их объединения, в том числе юридические лица, вправе направлять обращения в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<https://www.gosuslugi.ru/>). Обращение, поступившее в Школу или должностному лицу в форме электронного документа с использованием системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

## VI. НАПРАВЛЕНИЕ И РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ

1. Гражданин направляет обращение в письменной форме в Школу или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
2. Обращение в письменной форме подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в образовательную организацию или должностному лицу (Приложение № 1, № 2).
3. Обращение в письменной форме, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данной организации или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующую организацию 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 части 4 раздел IX настоящей Инструкции.
4. В случае, если решение поставленных в обращении в письменной форме вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется соответствующим должностным лицам.
5. Должностное лицо при направлении обращения в письменной форме на рассмотрение в другую организацию или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных организациях или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения обращения в письменной форме.
6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.
7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным IV разделом настоящей Инструкции, невозможно направление жалобы на рассмотрение 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.

## VII. ОБЯЗАТЕЛЬНОСТЬ ПРИНЯТИЯ ОБРАЩЕНИЯ К РАССМОТРЕНИЮ

1. Обращение, поступившее в образовательную организацию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

## VIII. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

1. Должностное лицо:
  - 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 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 IX настоящей Инструкции;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другую организацию или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2. Должностное лицо, рассматривающее обращение, обязано 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.

3. Ответ на обращение подписывается руководителем организации, либо уполномоченным на то лицом.

4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в организацию или должностному лицу в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в организацию в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Школу или 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 части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте данных организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

## IX. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

1. В случае, если в обращении в письменной форме 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.

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.

3. МОУ СШ № 1 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.

4. В случае, если текст обращения в письменной форме не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на 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.

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 другую организацию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5. В случае, если в обращении в письменной форме 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 техникума, 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 одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.1 В случае поступления в организацию или должностному лицу обращения в письменной форме, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 раздела VIII настоящей Инструкции на официальном сайте данных техникума 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.

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.

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 образовательную организацию.

## Х. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ

1. Обращение в письменной форме, поступившее в школу или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения в письменной форме.

2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 раздел VIII настоящей Инструкции, руководитель образовательной организации вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

## ХІ. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

1. Личный прием граждан в МОУ СШ № 1 проводит директор, либо исполняющий обязанности директора в кабинете директора Школы. На информационном стенде и официальном сайте Школы размещается информация о графике приема.

Личный прием граждан осуществляется еженедельно в понедельник с 15:00-17:00.

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

3. Содержание устного обращения заносится в карточку 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 карточке личного приема гражданина (Приложение № 3). В остальных случаях дается ответ в письменной форме по существу поставленных в обращении вопросов.

4. Обращение в письменной форме, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МОУ СШ № 1, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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.

7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный

прием в первоочередном порядке в дни и часы, установленные для личного приема граждан :

- ветераны ВОВ, ветераны боевых действий;
- инвалиды ВОВ, инвалиды боевых действий;
- герои Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои Социалистического труда, Герои Труда Российской Федерации;
- инвалиды I и II групп с одним сопровождающим лицом, дети-инвалиды с одним родителем или иным законным представителем;
- дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, лица из их числа, а также лица, потерявшие в период обучения обоих родителей или единственного родителя, с одним законным представителем;
- беременные женщины;
- граждане, пришедшие на личный прием с детьми в возрасте до трех лет;
- граждане старше 70 лет с одним сопровождающим;
- граждане, признанные судом недееспособными, с одним законным представителем;
- граждане, пострадавшие в результате чрезвычайной ситуации:
  - 1) супруг (супруга), состоящий (состоявшая) в зарегистрированном браке с погибшим (умершим) на день гибели (смерти) в результате чрезвычайной ситуации;
  - 2) дети погибшего (умершего) в результате чрезвычайной ситуации с одним родителем или законным представителем;
  - 3) родители погибшего (умершего) в результате чрезвычайной ситуации;
  - 4) лица, находившиеся на полном содержании погибшего (умершего) в результате чрезвычайной ситуации или получавшие от него помощь, которая была для них постоянным и основным источником средств к существованию, а так же иные лица, признанные иждивенцами в порядке, установленном законодательством РФ;
  - 5) граждане, здоровью которых причинен вред в результате чрезвычайной ситуации;
  - 6) граждане, лишившиеся жилого помещения либо утратившие полностью или частично иное имущество либо документы в результате чрезвычайной ситуации;

В целях реализации права на личный прием в первоочередном порядке граждане предъявляют должностному лицу, проводящему личный прием, документы, подтверждающие такое право.

Если на личный прием одновременно явилось два и более гражданина, относящихся к указанным категориям граждан, то их личный прием осуществляется в порядке очереди.

## ХII. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

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.

### ХІІІ. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩЕЙ ИНСТРУКЦИИ

Лица, виновные в нарушении настоящей Инструкции, несут ответственность, предусмотренную Законодательством Российской Федерации.

### ХІV. ВОЗМЕЩЕНИЕ ПРИЧИНЕННЫХ УБЫТКОВ И ВЗЫСКАНИЕ ПОНЕСЕННЫХ РАСХОДОВ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ

1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) образовательной организацией или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения образовательной организацией или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

---



**ЖУРНАЛ**  
**Учета личных обращений граждан, объединений граждан, в том числе**  
**юридических лиц**

\_\_\_\_\_

(полное наименование организации в соответствии с уставом)

№ п/п	Информация о гражданине			Краткое содержание устного обращения (по количеству вопросов)	ФИО должностн ого лица, ведущего прием	Дата, время личног о приема
	фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина	адрес для ответа (почтовый и (или) электронный)	контактн ый телефон			
1	2	3	4	5	6	7

*Форма карточки личного приема*

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О., должность лица, ведущего личный прием)

\_\_\_\_\_  
(адрес проведения личного приема)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ года

(дата личного приема)

\_\_\_\_ час. \_\_\_\_ мин.

(время личного приема)

\_\_\_\_\_  
(регистрационный номер)

**КАРТОЧКА**  
**личного приема граждан**

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_  
(адрес места жительства/места нахождения и (или) электронный адрес, телефон)

\_\_\_\_\_  
(данные документа, удостоверяющего личность)

Неоднократное: да / нет. Количество обращений: \_\_\_\_\_

Краткое содержание устного обращения: \_\_\_\_\_

Решение, принятое по устному обращению, поручение: \_\_\_\_\_

Срок исполнения « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

Получено письменное обращение во время личного приема: да / нет.

Даны устные разъяснения, письменный ответ не требуется:

\_\_\_\_\_  
(личная подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

Согласие на обработку персональных данных подтверждаю:

\_\_\_\_\_  
(личная подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

Зарегистрировано за № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

Подпись должностного лица, ведущего прием:

\_\_\_\_\_  
(подпись должностного лица)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

Отметка об ответе гражданину: \_\_\_\_\_  
(регистрационный номер, дата ответа; дата направления ответа)

Отметка о снятии обращения с контроля:

фактический срок исполнения « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ года