

Утверждено  
приказом МАОУ «СОШ № 7»  
от 29.12.2018г. № 560 (ОД)

Порядок  
рассмотрения обращений граждан,  
поступивших в МАОУ «СОШ № 7»

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в МАОУ «СОШ № 7» (далее – Порядок, Школы – соответственно), определяет порядок рассмотрения обращений граждан, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения) и проведения личного приема граждан директором МАОУ «СОШ № 7» (далее – личный прием граждан).

1.2. С обращениями могут выступать физические лица – граждане Российской Федерации, а также иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, или их уполномоченные представители (далее – гражданин, заявитель).

Полномочия представителей заявителей, указанных в абзаце первом настоящего пункта, подтверждаются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц в МАОУ «СОШ № 7» и должностным лицам Школы.

1.3. Место нахождения МАОУ «СОШ № 7»: 167011, Республика Коми, г. Сыктывкар, ул. Кутузова, д. 11.

Прием обращений осуществляется:

понедельник:	с 09 ч. 00 мин. до 16 ч. 00 мин.
вторник-четверг:	с 09 ч. 00 мин. до 16 ч. 00 мин.
пятница:	с 09 ч. 45 мин. до 15 ч. 45 мин.
обеденный перерыв:	с 12 ч. 30 мин. до 13 ч. 30 мин.
суббота – воскресенье:	выходные дни

Согласно ч. 2 ст. 112 Трудового кодекса Российской Федерации при совпадении выходного и нерабочего праздничного дней выходной день переносится на следующий после праздничного рабочий день, за исключением выходных дней, совпадающих с нерабочими праздничными днями 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 и 8 января.

Обратиться в Школу и к должностным лицам Школы можно следующими способами:

– направить письменное обращение почтовым отправлением по адресу: МАОУ «СОШ № 7» 167011, Республика Коми, г. Сыктывкар, ул. Кутузова, д. 11;

– доставить письменное обращение лично в приемную директора по адресу: МАОУ «СОШ № 7» 167011, Республика Коми, г. Сыктывкар, ул. Кутузова, д. 11, прием письменных обращений производится в понедельник-четверг с 09.00 до 16.00, в пятницу с 09.00 до 15.45, перерыв на обед с 12.30 до 13.30, суббота и воскресенье – выходные дни, нерабочие праздничные дни;

– обратиться устно в ходе личного приема граждан, проводимого директором Школы в утвержденные дни;

– отправить обращение на адрес электронной почты Школы [7schkola@mail.ru](mailto:7schkola@mail.ru) (далее – электронная почта Школы);

– отправить обращение посредством электронной формы обратной связи в разделе «Интернет-приемная» - «Интернет-приемная» на официальном сайте МАОУ «СОШ № 7» [http://7school.net/about\\_the\\_school/contacts.php](http://7school.net/about_the_school/contacts.php) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: (<http://sykt-uo.ru/wip/>) (далее – официальный сайт Школы).

Телефон Школы: 8(8212) 24-34-77, факс 8(8212)24-34-77.

1.4. Информация по вопросам порядка рассмотрения обращений может быть получена:

- непосредственно в Школе на информационных стендах;
- по почте (по письменным обращениям);
- на официальном сайте
- с использованием средств телефонной и факсимильной связи, электронной почты.

Гражданин вправе получить устную, в том числе по телефону, информацию о регистрации его обращения.

Информация о графике личного приема граждан (месте проведения, а также об установленных для личного приема граждан днях и часах) размещается в фойе здания Школы, а также на официальном сайте МАОУ «СОШ № 7».

На официальном сайте Школа размещаются следующие информационные материалы:

- полное наименование и почтовый адрес Школы;
- телефоны, по которым можно получить консультацию;
- адрес электронной почты Школы;
- настоящий Порядок;
- формы обращений.

1.5. Ответственным за обеспечение доступа граждан к информации о настоящем Порядке, в том числе за подготовку информации для размещения на официальном сайте Школы, а также на информационных стендах Школы является секретарь-делопроизводитель Школы.

1.6. Основные термины, используемые в Порядке:

– обращение гражданина (далее – обращение) – направленные в МАОУ «СОШ № 7» или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в МАОУ «СОШ № 7» или должностному лицу;

– предложение – рекомендация гражданина по нормативных правовых актов деятельности администрации школы, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

– 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 ее должностных лиц;

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

– должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции администрации Школы либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Школе.

– отдельные категории граждан – граждане России, удостоенные званий Героя Советского Союза, героя Российской Федерации и являющиеся полными кавалерами ордена Славы, члены Совета Федерации, депутаты Государственной Думы.

## II. Порядок рассмотрения обращений

2.1. Порядок рассмотрения обращений осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993, Федеральным законом от 02.05.2006

№ 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральным законом от 25.07.2002 № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации», Конституцией Республики Коми от 17.02.1994, Законом Республики Коми от 11.05.2010 № 47-РЗ «О реализации права граждан на обращение в Республике Коми», Уставом МАОУ «СОШ № 7», Порядком рассмотрения обращения граждан, поступивших в администрацию МО ГО «Сыктывкар» утвержденным Постановлением администрации МО ГО «Сыктывкар» от 03.07.2018 № 7/1708, настоящим Порядком.

#### 2.2. Школа, должностное лицо Школы:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ и предусмотренных пунктом 2.13 раздела II настоящего Порядка;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.3. При рассмотрении обращения Школы или должностным лицом Школы 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, за исключением случаев, указанных в [статье 11](#) Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ, а в случае, предусмотренном [частью 5.1 статьи 11](#) Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, 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.

2.4. Регистрация обращений производится секретарем-делопроизводителем МАОУ «СОШ № 7», в компетенцию которого входит решение представленных в обращении вопросов в журнале регистрации обращений граждан (приложение № 1 к настоящему Порядку) в течение 3-х рабочих дней со дня поступления обращения в Школу или должностному лицу Школу в письменной форме (далее – письменное обращение) или в форме электронного документа (далее – электронное обращение).

В случае поступлений обращений в выходные или праздничные дни, регистрация обращений производится в первый рабочий день Школы.

#### 2.5. Требования к письменному обращению:

2.5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления (администрация школы), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

2.5.2. Граждане вправе при необходимости указать в обращении электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения.

2.5.3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению дополнительные документы и материалы либо их копии, в том числе в электронной форме, путем направления дополнительных документов и материалов на адрес электронной почты Школы.

2.5.4. Обращение, направленное в Школу или должностному лицу Школы в форме электронного документа в разделе «Обратная связь» - «Обращения и запросы» на официальном сайте Школы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» перенаправляется на адрес электронной почты Школа и подлежит регистрации в журнале регистрации обращений граждан и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

2.5.5. Обращение, направленное в Школу или должностному лицу Школы в форме электронного документа на адрес электронной почты Школы поступает на адрес электронной почты Школы и подлежит регистрации в журнале регистрации обращений граждан и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

2.5.6. В обращении в форме электронного документа 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.

Рекомендуемая форма письменного обращения приведена в приложении № 2 к настоящему Порядку, а также размещена на официальном сайте Школы.

2.6. Регистрации и учету подлежат все поступившие обращения граждан, включая, которые по форме соответствуют требованиям, установленным пунктом 2.3 настоящего Порядка.

2.7. При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина на втором экземпляре принятого обращения ставится штамп с указанием даты его принятия и сообщается контактный телефон Школы.

2.7.1. По просьбе гражданина на втором экземпляре принятого обращения могут быть указаны фамилия и инициалы, должность лица, принявшего письменного обращение.

2.8. Обращение проверяется секретарем-делопроизводителем Школы с документами на повторность, при необходимости сверяется с находящейся в архиве предыдущей перепиской.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, на которое гражданину был дан ответ в соответствии с действующим законодательством.

2.9. При регистрации в журнале регистрации обращений граждан Школы заполняются следующие необходимые данные:

- порядковый номер, номер регистрации обращения;
- дата регистрации обращения;
- вид запроса;
- отмечается тип доставки обращения (лично, почта России, электронная почта, факс, другое), если письменное обращение направлено из других государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, то указывается

соответствующий орган или должностное лицо, от которого оно поступило, а также указываются дата и исходящий номер сопроводительного письма;

– указываются фамилия и инициалы гражданина (в именительном падеже), суть вопроса, контроль, резолюция руководителя, исполнитель, срок исполнения, отметка об исполнении, тип отправки, отмечается возврат уведомлений о получении ответа заявителем, отметка о повторности обращения с указанием даты и номера направленного ранее гражданину ответа (при наличии условий, указанных в пункте 2.8 настоящего Порядка).

2.10. На обращении заявителя проставляется штамп, в котором указывается дата и номер регистрации.

2.11. Зарегистрированное обращение в течение 1 рабочего дня направляется на рассмотрение и оформление резолюции директору Школы. Срок оформления резолюции составляет не более 3 рабочих дней со дня получения обращения.

Резолюция содержит поручение должностному лицу Школы о рассмотрении обращения с указанием срока подготовки ответа заявителю.

Срок рассмотрения обращения составляет не более 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения в Школе.

2.12. После оформления резолюции директором Школы, обращение возвращается в приемную секретарю Школы для регистрации резолюции в журнале регистрации обращений граждан МАОУ «СОШ № 7» и направления резолюции и обращения исполнителю не позднее следующего рабочего дня со дня получения резолюции.

В случае если в поручении в качестве исполнителей определены несколько исполнителей (далее – соисполнители), то копия обращения и резолюции к нему направляются всем исполнителям. Оригинал обращения находится на контроле секретаря-делопроизводителя Школы. Исполнителями и соисполнителями являются заместители директора по воспитательной работе, учебной работе и административно-хозяйственной работе.

Соисполнители направляют в адрес ответственного исполнителя информацию о результатах рассмотрения обращения в части доводов, отнесенных к их компетенции, в срок не позднее 10 календарных дней до окончания срока исполнения поручения, если иной срок не указан в поручении.

2.13. Для рассмотрения и подготовки ответа на обращение исполнитель изучает обращение и материалы к нему, 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, определяет работника Школы, ответственного за подготовку проекта ответа на обращение.

В случае если гражданин в подтверждение своих доводов приложил к своему обращению или представил (направил) при рассмотрении обращения документы, материалы либо их копии и настаивает на возвращении их ему, то они должны быть возвращены гражданину вместе с ответом на обращение. При этом исполнители для рассмотрения обращения вправе изготовить копии возвращаемых документов и материалов.

В соответствии со статьей 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ:

– 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;

- обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 календарных дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- директор Школы, должностное лицо Школы при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления предоставленным ему законом правом на обращение;

- в случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 рабочих дней со дня регистрации обращения в журнале регистрации обращений граждан сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- 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 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 Школу или одному и тому же должностному лицу Школы. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

- 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.

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 Школы.

2.14. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, директор Школы вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, в следующем порядке:

- ответственный исполнитель поручения не позднее, чем за 5 календарных дней до истечения срока исполнения поручения, представляет на имя директора Школы служебную записку с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения;

- срок рассмотрения служебной записки и оформления резолюции директором Школы составляет не более 3-х рабочих дней со дня получения служебной записки;

- в случае получения резолюции директора Школы о продлении срока исполнения поручения в адрес заявителя в течение 1-го рабочего дня направляется уведомление за подписью директора Школы о продлении срока рассмотрения обращения.

Продление срока рассмотрения обращения отмечается секретарем-делопроизводителем Школы в журнале регистрации обращений граждан Школы в течение 1 рабочего дня со дня принятия такого решения директором Школы.

2.15. При рассмотрении обращения, отнесенного к предложениям, в отношении каждого предложения производится оценка возможности его принятия. При проведении данной оценки учитываются следующие обстоятельства:

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

- необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы, совершенствования деятельности Школы, развития

общественных отношений, улучшения социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

- возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуется в случае принятия предложения;
- материальные и финансовые затраты на реализацию предложения;
- возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса, которого касается предложение.

С учетом результатов анализа предложения в отношении отмеченных обстоятельств исполнитель подготавливает ответ на обращение, в котором сообщается о результатах рассмотрения предложения. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято.

2.16. При рассмотрении обращения, отнесенного к заявлениям, производится оценка следующих обстоятельств:

- наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения в целях содействия гражданину в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, достаточность оснований для совершения испрашиваемого действия, возможность принятия мер для удовлетворения заявления в пределах компетенции Школы;
- анализ законов и иных нормативных правовых актов, о нарушении которых указано в обращении, возможность принятия мер в пределах компетенции Школы;
- обоснованность сообщения о недостатках в работе Школы и его должностных лиц, критики деятельности указанных работников и должностных лиц.

С учетом результатов анализа заявления в отношении отмеченных обстоятельств исполнитель подготавливает ответ на обращение. В ответе на обращение гражданину сообщается о результатах рассмотрения заявления. Если заявление не удовлетворено, гражданину сообщается о причинах отказа удовлетворения заявления.

2.17. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобам, анализируется обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц; проверяется, соответствовали ли обжалуемые действия (бездействие) работника (работников) Школы положениям и предписаниям нормативных правовых актов, организационно-распорядительных документов.

Если в результате проведенного анализа подтвердились приведенные в жалобе факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий (бездействия), несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных правовых актов, организационно-распорядительных документов, жалоба признается обоснованной.

Если жалоба признана обоснованной, то информация об этом направляется директору Школы для принятия решения в соответствии с законодательством. О результатах рассмотрения сообщается гражданину.

Если жалоба признана необоснованной, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

2.18. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Школы, обращение в течение 7 календарных дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган, соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов требует запроса дополнительной информации, Школа в течение 7 рабочих дней направляет запрос в соответствующую организацию для организации работы по данному обращению и предоставлении ответа в Школу в течение 10 рабочих дней.

Школа или должностное лицо Школы при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления, муниципальную организацию или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах, организациях или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, муниципальную организацию или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

В случае если в соответствии с предусмотренным запретом, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, муниципальную организацию 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 суде.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 календарных дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющий 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, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.19. При обращении гражданина с вопросом, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, рассмотрение обращения проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения указанного в обращении вопроса, в порядке, установленном настоящим Порядком.

2.20. По итогам рассмотрения обращения в срок не позднее 7 календарных дней до окончания срока исполнения поручения, соисполнитель, назначенный ответственным за подготовку проекта ответа на обращение, представляет исполнителю проект ответа гражданину по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ и предусмотренных пунктом 2.13 настоящего Порядка.

2.21. Исполнитель в течение 1-го рабочего дня рассматривает, визирует и направляет проект ответа на обращение для подписания директору Школы.

2.22. Директор Школы в течение 3 рабочих дней подписывает ответ на обращение либо возвращает проект ответа на обращение на доработку ответственному исполнителю с указанием срока доработки.

2.23. Доработка ответа на обращение осуществляется в соответствии с настоящим Порядком, без продления срока рассмотрения обращения.

2.24. Ответ на обращение (с материалами к обращению) за подписью директора Школы передается секретарю-делопроизводителю для снятия с контроля в срок не позднее 1 рабочего дня до истечения срока исполнения обращения, указанного в поручении.

Секретарь-делопроизводитель в срок не позднее следующего дня после получения подписанного ответа на обращение снимает обращение с контроля в журнале регистрации обращений граждан Школы, оформляет почтовое отправление в конверт, заносит необходимые данные в реестр для отправки заявителю в установленном порядке.

В случае если обращение поступило на рассмотрение в Школу из других государственных органов, органов местного самоуправления или от должностных лиц, информация о результатах рассмотрения обращения с копией ответа на обращение



направляется в соответствующий орган или должностному лицу, в случае если они обращались с такой просьбой.

Ответ на электронное обращение, поступившее в Школу или должностному лицу Школы, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на коллективное обращение граждан направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших обращение. Ответ направляется указанному лицу для доведения его содержания до сведения остальных лиц, подписавших обращение.

Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется всем лицам, подписавшим обращение, указавшим адрес, по которому должен быть направлен ответ.

В случае если просьба о направлении ответа выражена несколькими гражданами либо всеми лицами, подписавшими обращение, копия ответа направляется каждому из них по указанным ими адресам.

Блок-схема Порядка рассмотрения обращений приводится в Приложении № 3 к настоящему Порядку.

В случае невозможности отправки ответа адресату (отсутствие обратного адреса, контактного телефона и т.п.), ответ подшивается в личное дело гражданина, которое формируется при подаче заявления гражданина и по требованию адресата выдается лично.

### III. Организация и проведение личного приема граждан

3.1. Директор Школы ведет личный прием граждан по предварительной записи в соответствии с графиком личного приема граждан, утвержденным приказом Школы.

3.2. Предварительная запись на личный прием граждан производится секретарем-делопроизводителем в журнале регистрации приема посетителей директором Школы по личным вопросам (приложение № 4 к настоящему Порядку).

Запись на личный прием производится в понедельник-четверг с 09.00 до 17.00, в пятницу с 09.00 до 16.00 часов, перерыв на обед с 12.30 до 13.30 часов.

Регламентированное время приема одного посетителя составляет не более 30 минут.

Предварительная запись на личный прием производится по телефону (8212) 24-34-77, а также при личном обращении в Школу.

Заявитель при записи на личный прием предъявляет документ, удостоверяющий личность, и кратко излагает суть обращения.

Заявитель при записи на личный прием по телефону указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), адрес заявителя, контактный телефон, кратко излагает суть обращения.

В ходе предварительной записи секретарем-делопроизводителем устанавливается повторность или неоднократность обращений заявителя по изложенному вопросу.

В случае выявления повторности или неоднократности поступления от заявителя обращений секретарем-делопроизводителем подбираются все материалы и документы по предшествующим обращениям данного заявителя.

Подобранные материалы и документы передаются должностному лицу, осуществляющему личный прием заявителя.

В ходе предварительной записи при личном обращении заявителю может быть отказано в записи на личный прием в случае, если:

– решение поставленного им вопроса не входит в компетенцию Школы или соответствующего должностного лица Школы с разъяснением заявителю, в какой государственный орган или орган местного самоуправления ему следует обратиться;

- по поставленному заявителем вопросу ему ранее давались мотивированные ответы, и в ходе записи на личный прием он не приводит новых доводов, имеющих существенное значение для рассмотрения устного обращения;
- заявитель обжалует судебное решение;
- у заявителя отсутствуют документы, удостоверяющие его личность;
- заявитель имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии (до устранения указанной причины).

При записи на личный прием к директору Школы секретарем-делопроизводителем заполняется карточка личного приема граждан (далее – карточка) по форме (приложение № 5 к настоящему Порядку), в которую вносятся следующие данные: дата приема, время приема, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, почтовый адрес для направления ответа, контактный телефон, краткое содержание устного обращения, повторность обращения, фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) ведущего прием, резолюция ведущего прием, срок исполнения, результаты рассмотрения обращения.

После предварительной записи на личный прием к директору Школы, секретарем-делопроизводителем сообщается заявителю фамилия, имя и отчество должностного лица, к которому записан заявитель, дата и время личного приема, номер кабинета.

3.3. Личный прием граждан, пришедших в Школу, проводится в кабинете директора Школы.

Для граждан с ограниченными возможностями здоровья у входа в Школу находится номер телефона, по которому он может обратиться в приемную Школы. После принятия вызова секретарь-делопроизводитель сопровождает гражданина для дальнейшей организации работы в помещение, расположенное по адресу 167011 г. Сыктывкар, ул. Кутузова, д. 11.

3.4. В ходе подготовки к личному приему директором Школы, секретарь-делопроизводитель осуществляет сбор имеющейся информации по заявленным гражданами вопросам.

3.5. Организацию проведения личного приема директора Школы осуществляет секретарь-делопроизводитель.

Контроль за организацией и проведением личного приема граждан директора Школы осуществляет секретарь-делопроизводитель.

3.6. Секретарь-делопроизводитель перед началом личного приема проверяет у приглашенных граждан документ, удостоверяющий его личность. Допуск граждан в здание Школы осуществляется в соответствии с регламентом Школы.

3.7. Приглашение граждан на личный прием осуществляется секретарем-делопроизводителем по телефону, или в случае отсутствия номера контактного телефона направляется гражданину почтой (электронной почтой) в письменном (электронном) виде.

3.7. Личный прием директора Школы осуществляется в порядке очередности, согласно записи в журнале регистрации приема посетителей директора Школы по личным вопросам, приглашенных на личный прием и в течение установленного времени в соответствии с графиком личного приема, утвержденным приказом Школа.

3.8. Для участия в личном приеме, который проводит директор Школы, могут быть приглашены заместители директора по воспитательной работе, учебной работе, административно-хозяйственной работе, работники Школы, в компетенции которых находятся вопросы, рассматриваемые в ходе личного приема.

3.9. Содержание устного обращения гражданина в ходе личного приема директора Школы заносится в карточку.

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.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства требуют изучения, проработки, принятия необходимых мер, и направления поручений должностным лицам Школы, то по результатам их рассмотрения гражданину направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в течение 30 календарных дней.

3.10. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком. О регистрации письменного обращения производится запись в карточке.

3.11. В ходе личного приема гражданину отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МАОУ «СОШ №7» или должностного лица Школы, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.12. Результат личного приема директора Школы заносится в карточку.

Результатом личного приема является один или несколько из нижеперечисленных вариантов:

- устный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов;
- направление поручений должностным лицам Школы о принятии необходимых мер и направлении письменного ответа гражданину по существу поставленных в обращении вопросов;
- разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться гражданину, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Школы или должностного лица Школы;
- отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, если гражданину ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.13. Не позднее следующего дня после проведения личного приема, заполненная и подписанная директором Школы, карточка личного приема регистрируется секретарем-делопроизводителем в журнале регистрации обращений граждан (личный прием директора Школы) по форме (приложение № 6 к настоящему Порядку).

3.14. Допускается исключение граждан, обратившихся с просьбой о личном приеме из журнала регистрации приема посетителей директором Школы или других должностных лиц Школы, приглашенных на личный прием к директору Школы в следующих случаях:

- с согласия гражданина в письменной форме, зафиксированного в деле секретарем-делопроизводителем.
- по устному и по телефону сообщению гражданина о невозможности присутствия на личном приеме или отсутствии необходимости в личном приеме.

3.15. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

#### IV. Формы контроля за рассмотрением обращений

4.1. Текущий контроль за соблюдением работниками Школы настоящего Порядка и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к рассмотрению обращений, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан осуществляется в пределах своей компетенции директором Школы.

4.2. Общий контроль за соблюдением сроков исполнения по рассмотрению обращений и мониторинг работы по рассмотрению обращений граждан проводится секретарем-делопроизводителем Школы.

4.3. Обращение снимается с контроля секретарем-делопроизводителем в журнале регистрации обращений граждан Школы после предоставления ответа на обращение для отправки в адрес заявителя.

Обращение, по которому был продлен срок исполнения, снимается с контроля после направления окончательного ответа на обращение в адрес заявителя.

Данные о снятии с контроля обращения секретарь-делопроизводитель вносит в журнал регистрации обращений граждан Школы.

4.4. В рамках осуществления общего контроля секретарем-делопроизводителем в течение недели направляет в адрес исполнителей напоминание о наступлении срока рассмотрения обращений по форме согласно приложению № 7 к настоящему Порядку.

4.5. В рамках осуществления общего контроля секретарь-делопроизводитель в течение недели проводит мониторинг рассмотрения обращений и в случае выявления фактов нарушения сроков рассмотрения обращений, сообщает директору Школы о нарушении сроков рассмотрения обращений, с требованием о незамедлительном направлении ответа в адрес заявителя.

4.6. Секретарь-делопроизводитель докладывает о результатах рассмотрения обращений и информирует о неисполненных в срок обращениях на совещаниях, проводимых директором Школы с участием заместителей директора Школы в целях принятия соответствующих мер, направленных на совершенствование работы с обращениями граждан.

4.7. Работники Школы несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, за свои решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе рассмотрения обращений.

#### V. Списание обращений «В личное дело»

5.1. Последний этап работы с обращениями – списание «В личное дело». Делопроизводство по рассмотрению обращений ведется в соответствии с номенклатурой дел Школы (далее – Номенклатура дел), ежегодно утверждаемой приказом директора Школы.

5.2. Документы «В личное дело» формируются в рабочем порядке по форме (приложение № 8 к настоящему Порядку) в течение календарного года и располагаются в хронологическом порядке. Сроки хранения документов определяются согласно Номенклатуре дел.

5.3. При формировании документов «В личное дело» проверяется наличие дат, подписей, виз и их полнота. Нерассмотренные полностью, а также неправильно оформленные документы запрещается подшивать «В личное дело», они возвращаются исполнителям на доработку.

5.4. При изменении состава документов дела (изъятии, включении документов, замены их копиями) делается соответствующая отметка секретарем-делопроизводителем.

5.5. Списанные «В личное дело» материалы хранятся в архиве Школы. По истечении установленного срока хранения подлежат уничтожению.

5.6. Допускается вкладывать в личное дело копии документов.

#### VI. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Школа, а также должностных лиц Школа при рассмотрении обращений

6.1. Принятые по обращению решения и действия (бездействие) Школы, должностных лиц Школы, ответственных за принятие решения в ходе рассмотрения обращений граждан, а также нарушение порядка рассмотрения обращений могут быть обжалованы в досудебном (внесудебном) порядке (далее - досудебное обжалование).

6.2. Предметом досудебного обжалования могут являться нарушения порядка рассмотрения обращений, изложенных в настоящем Порядке, а также действия

(бездействие) должностных лиц Школа, ответственных за порядок рассмотрения обращений.

6.3. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление в Школу в письменной форме или в форме электронного документа жалобы гражданина (далее – жалоба). Рекомендуемая форма жалобы приведена в приложении № 9 к настоящему Порядку.

6.4. В жалобе указываются сведения, предусмотренные пунктом 2.2 и пунктом 2.3 настоящего Порядка.

Дополнительно в жалобе могут быть указаны:

- наименование должности, фамилия, имя и отчество должностного лица Школы, действие (бездействие) которого обжалуется (при наличии информации);
- суть (обстоятельства) обжалуемого действия (бездействия), основания по которым гражданин считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;
- иные сведения, которые гражданин считает необходимым сообщить.

В подтверждение своих доводов гражданин вправе приложить к жалобе документы и материалы либо их копии.

6.5. Гражданин имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

6.6. Гражданин вправе направить жалобу директору Школы в порядке досудебного (внесудебного) рассмотрения.

6.7. Жалоба должна быть рассмотрена в течение 30 календарных дней со дня ее регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления Школам в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения жалобы документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, директор Школы вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 календарных дней с уведомлением об этом гражданина и указанием причин продления. Уведомление за подписью директора Школы направляется в адрес гражданина в течение одного дня со дня принятия решения о продлении срока рассмотрения жалобы.

6.8. Жалоба подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

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

6.9. Результатом досудебного обжалования является рассмотрение всех поставленных в жалобе вопросов, принятие необходимых мер и направление ответа заявителю в соответствии с настоящим Порядком.

6.10. Гражданин вправе обжаловать решения и действия (бездействия) Школа, должностных лиц Школы при рассмотрении жалобы в судебном порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

## VII. Заключительные положения

7.1. Настоящее Положение подлежит рассмотрению на Педагогическом совете, согласуется Советом родителей и утверждается приказом директора Школы.

7.2. Настоящее Положение вступает в силу с даты его утверждения.

7.3. Настоящее Положение должно быть опубликовано на сайте МАОУ «СОШ № 7».