

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан, поступивших
в Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение
«Средняя общеобразовательная школа № 24 имени Каллистрата Жакова»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан (далее — Порядок), поступивших в Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 24 имени Каллистрата Жакова» (далее – школа), определяет порядок рассмотрения обращений граждан, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом (далее - обращение), и проведения личного приема граждан директором школы.

1.2. С обращениями могут выступать физические лица - граждане Российской Федерации, объединения граждан, в том числе юридические лица, а также иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, или их уполномоченные представители.

Полномочия уполномоченных представителей, 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 школу и должностным лицам школы.

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

Производство гражданином аудио - и видеосъемки в ходе осуществления права на личное обращение, в том числе при осуществлении личного приема граждан директором школы, **не предусмотрено** статьей 5 и статьей 13 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3. Место нахождения школы: 167005, Республика Коми, г. Сыктывкар, ул. Морозова, дом 175.

Прием обращений осуществляется:

понедельник – четверг 09.00 – 17.00, пятница 09.00-16.30

перерыв 13.00 – 14.00

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.

Телефон приемной школы: (8212) 31-56-44.

Адрес электронной почты школы: sch_24_syk@edu.rkomi.ru

Официальный сайт школы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <https://shkola24syktyvkar.gosuslugi.ru/>

1.4. Обратиться в школу и к должностным лицам школы можно следующими способами:

- в письменной форме почтовым отправлением по адресу: 167005, Республика Коми, г. Сыктывкар, ул. Морозова, дом 175, Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 24 имени Каллистрата Жакова»;
- отправить обращение посредством электронной формы обратной связи на официальном сайте школы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: (<https://shkola24syktyvkar.gosuslugi.ru/obratnaya-svyaz/>);
- с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее-Единый портал);
- доставить обращение в письменной форме лично в школу;
- устно в ходе личного приема граждан, проводимого директором школы.

1.5. Информация по вопросам настоящего Порядка может быть получена гражданами:

- непосредственно в школе на информационном стенде;
- на официальном сайте школы в разделе «Сведения об общеобразовательной организации» - документы;
- устно по телефону приемной школы;

Гражданин вправе получить устную информацию о регистрации его обращения по телефону.

Информация о графике личного приема граждан директором школы (об установленных для личного приема граждан днях и часах) размещается в фойе здания школы, а также на официальном сайте школы.

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 информационном стенде школы является делопроизводитель.

1.6. Основные термины, используемые в Порядке:

- обращение гражданина — направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу;
- предложение — рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, 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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и 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 представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления;
- 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.

2. Порядок рассмотрения обращений

2.1. Порядок рассмотрения обращений осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями) (далее - Закон № 59-ФЗ), 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 № 115ФЗ «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», Постановлением администрации МО ГО «Сыктывкар» от 25.10.2017 г. № 10/3647 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию МО ГО «Сыктывкар», приказом Управления образования администрации МО ГО «Сыктывкар» от 10.03.2025 г. № 189 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан, поступивших в Управление образования администрации МО ГО «Сыктывкар», настоящим Порядком.

2.2. Школа, должностное лицо школы:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных учреждениях и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- 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 Закона № 59-ФЗ, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Закона № 59-ФЗ, на основании обращения с просьбой о его предоставлении;

2.3. При рассмотрении обращения школой 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 Закона № 59-ФЗ, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Закона № 59-ФЗ;
- 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 в течение 1 рабочего дня со дня поступления обращения в школу в журнале регистрации обращений граждан (приложение № 1);

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

2.5. Требования к обращению в письменной форме.

2.5.1. В обращении в письменной форме, поступившем в школу или должностному лицу школы, гражданин в обязательном порядке указывает

наименование школы, либо фамилию, имя, отчество или должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, 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.

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

Рекомендуемая форма обращения в письменной форме приведена в приложении № 2 к настоящему Порядку, а также размещена на официальном сайте школы.

2.5.4 В обращении, направляемом в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина по которому должен быть направлен ответ. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.6 Регистрации и учету подлежат все поступившие обращения граждан, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным пунктом 2.5 настоящего Порядка.

2.7. При приеме обращения в письменной форме непосредственно от гражданина на втором экземпляре принятого обращения в письменной форме ставится отметка с указанием даты его принятия и номера регистрации в журнале регистрации обращений граждан.

2.8. Обращение проверяется делопроизводителем, 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. Зарегистрированное обращение в течение 1 рабочего дня направляется на рассмотрение по компетенции и оформление резолюции директору школы.

Резолюция содержит поручение должностному лицу школы (исполнителю) о рассмотрении обращения с указанием срока подготовки ответа на обращение.

В случае если в поручении в качестве исполнителей определены несколько исполнителей (далее — соисполнители), то копия обращения и резолюции к нему направляются всем исполнителям. Исполнителями и соисполнителями являются заместители директора и работники школы.

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.

Срок рассмотрения обращения составляет 30 календарных дней со дня регистрации обращения в школе.

2.10. Для рассмотрения и подготовки ответа на обращение исполнитель изучает обращение и материалы к нему (при их наличии), запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных учреждениях и 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.

2.11. В соответствии со статьей 11 Закона № 59-ФЗ:

- 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;

- 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;

- школа, должностное лицо школы при получении обращения в письменной форме, 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 гражданина о недопустимости злоупотребления правом;

- в случае если текст обращения в письменной форме 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 сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в случае если текст обращения в письменной форме не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

- 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, 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.

2.12. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Закона № 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 служебную записку с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения;

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

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

2.13. При рассмотрении обращения, отнесенного к предложениям, в пределах компетенции школы 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 потребует 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.

2.14. При рассмотрении обращения, отнесенного к заявлениям, в пределах компетенции школы 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;

- анализ законов и иных нормативных правовых актов, о нарушении которых указано в обращении, возможность принятия;

- обоснованность сообщения о недостатках в работе школы и его должностных лиц, критики деятельности указанных органов и должностных лиц.

С учетом результатов анализа заявления в отношении отмеченных обстоятельств исполнитель подготавливает ответ на обращение, в котором гражданину сообщается о результатах рассмотрения заявления.

2.15. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобам, в пределах компетенции школы 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 (бездействий), несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных правовых актов, организационно-распорядительных документов, жалоба признается обоснованной.

Если жалоба признана обоснованной, то информация об этом в течение рабочего дня со дня признания жалобы обоснованной 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.

2.16. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию школы или должностного лица школы, в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения, гражданина, направившего обращение, уведомляют с разъяснением, в какой государственный орган или орган местного самоуправления ему следует обратиться.

2.17. При обращении гражданина с вопросом, 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. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.18. 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 на обращение по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Закона № 59-ФЗ.

2.19. Исполнитель в течение 1 рабочего дня со дня поступления проекта ответа рассматривает, визирует и направляет проект ответа на обращение для подписания директору школы.

2.20. Директор школы в течение 3 рабочих дней со дня поступления проекта ответа подписывает ответ на обращение либо возвращает проект ответа на обращение на доработку ответственному исполнителю с указанием срока доработки.

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

2.22. 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 срок, указанный в части 1 статьи 12 Закона № 59-ФЗ, 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 либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы, 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 первому лицу, подписавшему обращение, указавшему адрес, по которому должен быть направлен ответ, для доведения его содержания до сведения остальных лиц, подписавших обращение.

В случае если просьба о направлении ответа выражена несколькими гражданами либо всеми лицами, подписавшим 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.

3. Организация и проведение личного приема граждан.

3.1. Директор школы ведет личный прием граждан по предварительной записи в соответствии с графиком личного приема граждан.

3.2. Предварительная запись на личный прием граждан производится делопроизводителем, в журнале регистрации приема посетителей директора школы по личным вопросам.

Запись на личный прием производится с понедельника по четверг с 09.00 до 17.00 в пятницу с 9.00 до 16.30, перерыв на обед с 13.00 до 14.00 часов (приложение № 4 к Порядку).

Регламентированное время приема одного посетителя составляет не более 30 минут.

Предварительная запись на личный прием производится по телефону, а также при личном обращении в школу.

В ходе предварительной записи делопроизводителем устанавливается повторность или неоднократность обращений гражданина по изложенному вопросу.

В случае выявления повторности или неоднократности поступления от гражданина обращений делопроизводителем распечатываются копии ответов по предшествующим обращениям данного гражданина, которые передаются директору школы, осуществляющий личный прием.

В ходе предварительной записи гражданину отказывается в записи на личный прием в случае, если:

- решение поставленного им вопроса не входит в компетенцию школы или соответствующего должностного лица школы с разъяснением гражданину, 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;
- гражданин обжалует судебное решение;
- гражданин имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии (до устранения указанной причины).

После предварительной записи на личный прием к директору школы гражданину сообщается дата и время личного приема, номер кабинета, а также о последствиях опоздания более чем на 15 минут на личный прием.

3.3. Личный прием граждан проводится в кабинете директора школы.

Для граждан с ограниченными возможностями здоровья у входа в школу находится кнопка вызова, сигнал с которой поступает на вахту школы. После принятия вызова уполномоченный работник школы либо иное лицо, сопровождает гражданина для дальнейшей организации работы в помещении.

3.4. В ходе подготовки к личному приему граждан, секретарь осуществляет сбор имеющейся информации по заявленным гражданами вопросам.

3.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Допуск граждан в здание школы осуществляется в соответствии с Положением об организации пропускного и внутриобъектного режимов в МАОУ «СОШ № 24».

3.6. Приглашение граждан на личный прием осуществляется делопроизводителем по телефону, или в случае отсутствия номера контактного телефона направляется гражданину почтой (электронной почтой) в письменном (электронном) виде не позднее 3 дней до даты личного приема.

3.7. Личный прием директором 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.

Личный прием оформляется в письменном виде в Карточке личного приема (приложение 7) и регистрируется в Журнале регистрации приема посетителей директором МАОУ «СОШ № 24» по личным вопросам.

При опоздании гражданина на личный прием более чем на 15 минут, в связи с изменением порядка очередности приема граждан гражданину по решению директора школы, отказывается в личном приеме, если график личного приема граждан на данный день полностью заполнен.

При опоздании гражданина на личный прием более чем на 15 минут и при наличии в графике личного приема свободного времени личного приема граждан на данный день гражданину по решению директора школы, предлагается данное свободное время личного приема.

3.8. Для участия в личном приеме могут быть приглашены работники школы в компетенции которых находятся вопросы, рассматриваемые в ходе личного приема.

3.9. 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.

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. Обращения в письменной форме, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

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

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию школы или должностного лица школы, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.12. Результатом личного приема является один или несколько из нижеперечисленных вариантов:

- устный ответ гражданину с его согласия 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. Допускается исключение граждан, обратившихся с просьбой о личном приеме из журнала регистрации приема посетителей директором школы по личным вопросам, приглашенных на личный прием к директору школы в следующих случаях:

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

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

4. 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, принятие 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 делопроизводителем.

4.3. Обращение снимается с контроля делопроизводителем, в журнале регистрации обращений граждан школы в течение одного дня 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.

4.4. В рамках осуществления общего контроля 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 на обращение.

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

5. 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), утверждаемой приказом директора школы.

5.2. Документы «В личное дело» формируются в рабочем порядке по форме (приложение № 5 к 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, резолюций и их полнота. Не рассмотренные 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.

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

5.6. Допускается вкладывать в личное дело копии документов.

6. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) школы, а также должностных лиц школы 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 школы, 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 № 6 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 школой в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения жалобы документов и материалов в другие государственные учреждения 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 пунктом 2.16 настоящего Порядка.

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 гражданину в соответствии с настоящим Порядком.

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

Приложение № 1

к Порядку рассмотрения обращений граждан, поступивших в школу

Форма
Журнала регистрации обращений граждан

[illegible]

Приложение № 2
к Порядку рассмотрения обращений
граждан, поступивших в школу

Рекомендуемая форма обращения в письменной форме

Директору МАОУ «СОШ № 24»
Е.Ф. Малышевой

(Ф.И.О. (полностью) гражданина)

проживающего (-ей) по адресу:

контактный телефон:

адрес электронной почты (при
необходимости):

Обращение (заявление, предложение, жалоба)

Изложение сути обращения (заявления, предложения, жалобы).

дата

Подпись гражданина

БЛОК-СХЕМА
Порядка рассмотрения обращений граждан,
поступивших в МАОУ «СОШ № 24»



Приложение № 4
к Порядку рассмотрения обращений
граждан, поступивших в школу

Форма
Журнала регистрации приема посетителей
директором МАОУ «СОШ № 24» по личным вопросам

№ п/п	Дата обращения, вид обращения	Ф.И.О., адрес почтовый, электронный, телефон заявителя	Краткое содержание обращения	Дата приема	Результаты рассмотрения обращения

Приложение № 5
к Порядку рассмотрения обращений
граждан, поступивших в школу

**Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение
«Средняя общеобразовательная школа № 24 имени Каллистрата
Жакова»
(МАОУ «СОШ № 24»)
«Каллистрат Жаков нима 24 №-а шўр школа»
муниципальнўй асыюралана велўдан учреждение
(«24 №-а ШШ» МАВУ)**

ЛИЧНОЕ ДЕЛО № _____

(Ф.И.О.)

(домашний/электронный адрес)

(откуда поступило обращение)

Начато: _____

Окончено: _____

Кол-во листов: ____ л.

Приложение № 6
к Порядку рассмотрения обращений
граждан, поступивших в школу

**Рекомендуемая форма жалобы на решения и действия (бездействие)
школы, а также должностных лиц школы при рассмотрении обращений**

Директору МАОУ «СОШ № 24»
Е.Ф. Малышевой

(Ф.И.О. (полностью) гражданина)

проживающего (-ей) по адресу:

контактный телефон:

адрес электронной почты (при
необходимости):

Жалоба.

Изложение сути жалобы.

дата

Подпись гражданина

**Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение
«Средняя общеобразовательная школа № 24 имени Каллистрата
Жакова»
(МАОУ «СОШ № 24»)
«Каллистрат Жаков нима 24 №-а шўр школа»
муниципальнўйасъюралана велўдан учреждение
(«24 №-а ШШ» МАВУ)**

Карточка личного приема № _____

Дата обращения: «_____» _____ 20__ г. Повторность обращения да/нет _____

Дата приема: «_____» _____ 20__ г. Время приема: _____

Должностное лицо, осуществляющее личный прием: _____

На приёме присутствовали:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____

Заявитель(и), пришедший(ие) на личный прием:

Фамилия Имя Отчество (последнее при наличии)

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____

Почтовый адрес гражданина: _____

е-mail гражданина для направления ответа: _____

Контактный телефон гражданина: _____

Место работы _____

Краткое содержание обращения: _____

Содержание устного ответа гражданину: _____

Гражданин устным ответом удовлетворен:

_____	_____
(подпись)	(расшифровка
_____	_____
(подпись)	(расшифровка подписи)
_____	_____
(подпись)	(расшифровка подписи)
_____	_____
(подпись)	(расшифровка подписи)
_____	_____
(подпись)	(расшифровка подписи)
_____	_____
(подпись)	(расшифровка подписи)
_____	_____
(подпись)	(расшифровка подписи)
_____	_____
(подпись)	(расшифровка подписи)
_____	_____
(подпись)	(расшифровка подписи)

Кому даны поручения:

Фамилия И.О. исполнителя: _____

Содержание поручения: _____

Срок исполнения: _____

Получено письменное обращение в ходе личного приема _____

Срок исполнения _____

Директор