

Управление образования администрации МО ГО «Сыктывкар»

МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

«СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА №18»

«18 №- а шор школа» Муниципальной ашорлуна велодан учреждение

ПРИКАЗ

«05» мая 2025 г.

№ 556

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан,
поступивших в МАОУ «СОШ № 18»

Руководствуясь Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением администрации муниципального образования городского округа «Сыктывкар» от 25.10.2017 № 10/3647 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию МО ГО «Сыктывкар»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в МАОУ «СОШ № 18» (далее – Порядок), согласно приложению к настоящему приказу.

2. Заместителям директора, работникам МАОУ «СОШ № 18» строго соблюдать данный Порядок, обеспечить персональную ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан.

3. Назначить ответственным за регистрацию, учет, хранение и обеспечение доступа граждан к информации о настоящем Порядке, в том числе за подготовку информации для размещения на официальном сайте МАОУ «СОШ № 18», а также на информационных стендах МАОУ «СОШ № 18» секретаря Попову А.В., на период отсутствия основного работника, лицо его замещающее.

4. Секретарю Поповой А.В.:

4.1. Организовать работу по ведению делопроизводства МАОУ «СОШ № 18» в соответствии с Порядком.

4.2. Ознакомить всех работников МАОУ «СОШ № 18» с Порядком.

5. Инженеру-электронику Турубанову В.В. обеспечить размещение текста настоящего приказа на официальном сайте МАОУ «СОШ № 18» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6. Приказ вступает в силу с момента его подписания и распространяется на правоотношения возникшие с 30.03.2025.

7. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителей директора Тарасову М.С., Вершинину Л.В., Сурмач Ю.А., Асланбекову С.Р., Ишутину Е.В.

Директор

С.Н. Чушева

**Порядок
рассмотрения обращений граждан, поступивших
в МАОУ «СОШ № 18»**

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в МАОУ «СОШ № 18» (далее – Порядок), 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 МАОУ «СОШ № 18» (далее – личный прием граждан).

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 МАОУ «СОШ № 18» и должностным лицам МАОУ «СОШ № 18».

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 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 МАОУ «СОШ № 18»: 167016, Республика Коми, г. Сыктывкар, ул. Старовского, дом 53.

Прием обращений осуществляется:

понедельник	8 ч. 45 мин. до 18 ч. 00 мин.
вторник-четверг	8 ч. 45 мин. до 17 ч. 00 мин.
пятница	8 ч. 45 мин. до 15 ч. 45 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.

Телефон приемной МАОУ «СОШ № 18»: (8212) 32-04-36.

Адрес электронной почты МАОУ «СОШ № 18»: sch_18_syk@edu.rkomi.ru.

Официальный сайт МАОУ «СОШ № 18» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <https://shkola18syktyvkar-r11.gosweb.gosuslugi.ru/>.

1.4. Обратиться в МАОУ «СОШ № 18» и к должностным лицам МАОУ «СОШ № 18» можно следующими способами:

- направить обращение в письменной форме почтовым отправлением по адресу: 167016, Республика Коми, г. Сыктывкар, ул. Старовского, дом 53;
- отправить обращение посредством электронной формы обратной связи в разделе «Обратная связь» - «Платформа обратной связи» на официальном сайте МАОУ «СОШ № 18» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <https://shkola18syktyvkar-r11.gosweb.gosuslugi.ru/>;
- доставить обращение в письменной форме лично в МАОУ «СОШ № 18» по адресу: 167016, Республика Коми, г. Сыктывкар, ул. Старовского, дом 53., приемная директора МАОУ «СОШ № 18», прием обращений в письменной форме производится в понедельник с 8:45 до 18:00, вторник, среду, четверг с 8:45 до 17:00, в пятницу с 8:45 до 15:45, суббота и воскресенье-выходные дни, нерабочие праздничные дни;
- с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее-Единый портал);
- устно в ходе личного приема граждан, проводимого директором МАОУ «СОШ № 18», заместителями директора МАОУ «СОШ № 18»;

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

- непосредственно в МАОУ «СОШ № 18» на информационных стендах;
- на официальном сайте МАОУ «СОШ № 18» на главной странице «Расскажите о проблеме»;
- устно по телефону приемной МАОУ «СОШ № 18»;
- по почте (по обращениям в письменной форме граждан);
- с использованием средств телефонной и факсимильной связи, электронной почты.

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

Информация о графике личного приема граждан (месте проведения, а также об установленных для личного приема граждан днях и часах) на дверях приемной директора, а также на официальном сайте МАОУ «СОШ № 18».

На официальном сайте МАОУ «СОШ № 18» размещаются следующие информационные материалы:

- полное наименование и почтовый адрес МАОУ «СОШ № 18»;
- телефоны, по которым можно получить консультацию;
- адрес электронной почты МАОУ «СОШ № 18»;

- настоящий Порядок.

1.6. Ответственным за обеспечение доступа граждан к информации о настоящем Порядке, в том числе за подготовку информации для размещения на официальном сайте МАОУ «СОШ № 18», а также на информационных стендах МАОУ «СОШ № 18» является уполномоченный работник МАОУ «СОШ № 18» либо иное лицо, в чьи должностные обязанности входит ведение делопроизводства МАОУ «СОШ № 18».

1.7. Основные термины, используемые в Порядке:

- обращение гражданина – направленные в МАОУ «СОШ № 18» или должностному лицу МАОУ «СОШ № 18» в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», иной информационной системы МАОУ «СОШ № 18» либо официального сайта МАОУ «СОШ № 18» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не указано Законом № 59-ФЗ), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в МАОУ «СОШ № 18»;

- предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности МАОУ «СОШ № 18», развитию общественных отношений;

- 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 МАОУ «СОШ № 18», должностных лиц, либо критика деятельности МАОУ «СОШ № 18» 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 директора либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в МАОУ «СОШ № 18»;

- 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, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (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 № 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 муниципального автономного общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа № 18», настоящим Порядком.

2.2. МАОУ «СОШ № 18», должностное лицо МАОУ «СОШ № 18»:

- 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 у работников МАОУ «СОШ № 18», должностных лиц;

- 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;

- уведомляет гражданина в течение 7 дней со дня регистрации обращения о переадресации его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Закона № 59-ФЗ.

2.3. При рассмотрении обращения МАОУ «СОШ № 18» или должностным лицом МАОУ «СОШ № 18» 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, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации обращения в письменной форме 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 в журнале регистрации обращений граждан (приложение № 1 к настоящему Порядку) в течение 3 рабочих дней со дня поступления обращения в МАОУ «СОШ № 18» или должностному лицу

МАОУ «СОШ № 18» в письменной форме (далее – обращение в письменной форме) или в форме электронного документа (далее – электронное обращение).

В случае поступлений обращений в выходные или праздничные дни, регистрация обращений производится в первый рабочий день МАОУ «СОШ № 18».

2.5. Требования к обращению в письменной форме:

2.5.1. В обращении в письменной форме, поступившем в МАОУ «СОШ № 18» или должностному лицу МАОУ «СОШ № 18», гражданин в обязательном порядке указывает наименование МАОУ «СОШ № 18», 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 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 МАОУ «СОШ № 18».

Рекомендуемая форма обращения в письменной форме приведена в приложении № 2 к настоящему Порядку, а также размещена на официальном сайте МАОУ «СОШ № 18».

2.5.4. В обращении, направляемом в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), а также указывает 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 которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. 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 штамп с указанием даты его принятия, указываются фамилия и инициалы лица, принявшего обращение, и сообщается контактный телефон МАОУ «СОШ № 18».

2.8. Обращение проверяется уполномоченным работником МАОУ «СОШ № 18» либо иным лицом, в чьи должностные обязанности входит ведение делопроизводства МАОУ «СОШ № 18», 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 МАОУ «СОШ № 18» заполняются следующие необходимые данные:

- порядковый номер, номер регистрации обращения;
- дата регистрации обращения;
- вид запроса;
- способ получения обращения (лично, почта России, курьер, факс, Единый портал, электронная форма обратной связи в разделе «Обратная связь» - «Платформа обратной связи», другое), если обращение в письменной форме 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;
- 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 по компетенции и оформление резолюции директору МАОУ «СОШ № 18». Срок оформления резолюции составляет не более 1 рабочего дня со дня получения обращения.

Резолюция содержит поручение должностному лицу МАОУ «СОШ № 18» о рассмотрении обращения с указанием срока подготовки ответа на обращение.

Срок рассмотрения обращения составляет 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения в МАОУ «СОШ № 18».

2.12. После оформления резолюции директором МАОУ «СОШ № 18», обращение возвращается для регистрации резолюции в журнале регистрации обращений граждан МАОУ «СОШ № 18» и направления резолюции и обращения исполнителю не позднее следующего рабочего дня со дня получения резолюции с указанием срока подготовки ответа.

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 МАОУ «СОШ № 18», работники МАОУ «СОШ № 18».

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 (при их наличии), запрашивает, в том

числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы работников МАОУ «СОШ № 18», определяет работника МАОУ «СОШ № 18», 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.

2.14. 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;

- МАОУ «СОШ № 18», должностное лицо МАОУ «СОШ № 18» 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 в журнале регистрации обращений граждан 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 в журнале регистрации обращений граждан МАОУ «СОШ № 18» 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 МАОУ «СОШ № 18» или его заместитель 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 МАОУ «СОШ № 18» или одному и тому же должностному лицу МАОУ «СОШ № 18». 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 МАОУ «СОШ № 18» или соответствующему должностному лицу МАОУ «СОШ № 18».

2.15. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Закона № 59-ФЗ, директор МАОУ «СОШ № 18», заместители директора МАОУ «СОШ № 18», 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 МАОУ «СОШ № 18», служебную записку с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения;

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

- в случае получения резолюции о продлении срока исполнения поручения в адрес заявителя в течение 1 рабочего дня направляется уведомление за подписью директора МАОУ «СОШ № 18» о продлении срока рассмотрения обращения.

Продление срока рассмотрения обращения отмечается в журнале регистрации обращений граждан МАОУ «СОШ № 18» в течение 1 рабочего дня со дня принятия такого решения директором МАОУ «СОШ № 18», заместителями директора МАОУ «СОШ № 18».

2.16. При рассмотрении обращения, отнесенного к предложениям, в пределах компетенции МАОУ «СОШ № 18» 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 МАОУ «СОШ № 18», развития общественных отношений и иной деятельности;

- 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.

2.17. При рассмотрении обращения, отнесенного к заявлениям, в пределах компетенции МАОУ «СОШ № 18» 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 МАОУ «СОШ № 18» 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.

2.18. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобам, в пределах компетенции МАОУ «СОШ № 18» 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) МАОУ «СОШ № 18», 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 МАОУ «СОШ № 18», заместителям директора МАОУ «СОШ № 18» 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.

2.19. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МАОУ «СОШ № 18» или должностного лица МАОУ «СОШ № 18», 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 обращения в письменной форме не поддается прочтению.

В случае если решение поставленных в обращении вопросов требует запроса дополнительной информации, МАОУ «СОШ № 18» в течении 7 рабочих дней направляет запрос в соответствующую организацию для организации работы по

данному обращению.

2.20. 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 МАОУ «СОШ № 18» 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.

2.21. 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.

2.22. Исполнитель в течение 1 рабочего дня со дня поступления проекта ответа рассматривает, визирует и направляет проект ответа на обращение для подписания директору МАОУ «СОШ № 18».

2.23. Директор МАОУ «СОШ № 18» 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.

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

2.25. Ответ на обращение (с материалами к обращению) за подписью директора МАОУ «СОШ № 18» направляется исполнителем для снятия с контроля в срок не позднее 1 рабочего дня до истечения срока исполнения обращения, указанного в поручении.

Уполномоченный работник МАОУ «СОШ № 18» либо иное лицо, в чьи должностные обязанности входит ведение делопроизводства Управления, в срок не позднее следующего дня после получения подписанного ответа на обращение снимает обращение с контроля в журнале регистрации обращений граждан МАОУ «СОШ № 18», оформляет почтовое отправление в конверт, заносит необходимые данные в реестр для отправки заявителю в установленном порядке.

В случае если обращение поступило на рассмотрение в МАОУ «СОШ № 18» 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 обращение, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в МАОУ «СОШ № 18» или должностному лицу МАОУ «СОШ № 18» в форме электронного документа либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе МАОУ «СОШ № 18», обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию

гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в МАОУ «СОШ № 18» или должностному лицу МАОУ «СОШ № 18» в письменной форме, путем оформления почтового отправления в конверт для отправки в установленном порядке.

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.

III. Организация и проведение личного приема граждан

3.1. Директор МАОУ «СОШ № 18» и заместители директора МАОУ «СОШ № 18» ведут личный прием граждан по предварительной записи в соответствии с графиком личного приема граждан, утвержденным приказом МАОУ «СОШ № 18».

3.2. Предварительная запись на личный прием граждан производится уполномоченным работником МАОУ «СОШ № 18» либо иным лицом, в чьи должностные обязанности входит ведение делопроизводства МАОУ «СОШ № 18», в журнале регистрации приема посетителей директором МАОУ «СОШ № 18», заместителями директора МАОУ «СОШ № 18» по личным вопросам.

Запись на личный прием производится в понедельник с 08:45 до 18:00, вторник, среду, четверг 08:45 до 17:00 часов, в пятницу с 08:45 до 15:45 часов, (приложение № 4 к настоящему Порядку).

Регламентированное время приема одного посетителя составляет не более 30 минут.

- к директору МАОУ «СОШ № 18» каждый понедельник месяца с 16:00 до 17:00 часов, каждую пятницу месяца с 08.00 до 10.00

- к заместителям директора МАОУ «СОШ № 18» каждый вторник месяца с 08.00 до 10.00, каждый четверг месяца с 16:00 до 17:00 часов

Предварительная запись на личный прием производится по телефону, а также при личном обращении в МАОУ «СОШ № 18».

При записи на личный прием уполномоченным работником МАОУ «СОШ № 18» либо иным лицом, в чьи должностные обязанности входит ведение делопроизводства МАОУ «СОШ № 18», заполняется карточка личного приема (далее - карточка) по форме (приложение № 5 к настоящему Порядку), в которую вносятся со слов гражданина следующие данные: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, дата рождения, почтовый адрес для направления ответа, контактный телефон, льготный состав, повторность обращения, краткое содержание устного обращения.

В ходе предварительной записи уполномоченным работником МАОУ «СОШ № 18» либо иным лицом, в чьи должностные обязанности входит ведение делопроизводства МАОУ «СОШ № 18», устанавливается повторность или неоднократность обращений гражданина по изложенному вопросу.

В случае выявления повторности или неоднократности поступления от гражданина обращений уполномоченным работником МАОУ «СОШ № 18» либо иным лицом, в чьи должностные обязанности входит ведение делопроизводства МАОУ «СОШ № 18», распечатываются копии ответов по предшествующим обращениям данного гражданина, которые передаются должностному лицу, осуществляющему личный прием гражданина.

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

- решение поставленного им вопроса не входит в компетенцию МАОУ «СОШ № 18» или соответствующего должностного лица МАОУ «СОШ № 18» 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 МАОУ «СОШ № 18», заместителям директора МАОУ «СОШ № 18» гражданину сообщается: фамилия, имя и отчество должностного лица, к которому записан гражданин, 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, пришедших в МАОУ «СОШ № 18», проводится в директора МАОУ «СОШ № 18», заместителей директора МАОУ «СОШ № 18».

Для граждан с ограниченными возможностями здоровья уполномоченный работник МАОУ «СОШ № 18» либо иное лицо, в чьи должностные обязанности входит ведение делопроизводства Управления, сопровождает гражданина для дальнейшей организации работы.

3.4. В ходе подготовки к личному приему директором МАОУ «СОШ № 18», заместителями директора МАОУ «СОШ № 18» уполномоченный работник МАОУ «СОШ № 18» либо иное лицо, в чьи должностные обязанности входит

ведение делопроизводства МАОУ «СОШ № 18», осуществляет сбор имеющейся информации по заявленным гражданами вопросам.

3.5. Организацию проведения личного приема директора МАОУ «СОШ № 18», заместителей директора МАОУ «СОШ № 18» осуществляет уполномоченный работник МАОУ «СОШ № 18» либо иное лицо, в чьи должностные обязанности входит ведение делопроизводства МАОУ «СОШ № 18».

Контроль за организацией и проведением личного приема граждан осуществляет уполномоченный работник МАОУ «СОШ № 18» либо иное лицо, в чьи должностные обязанности входит ведение делопроизводства МАОУ «СОШ № 18».

3.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Допуск граждан в здание МАОУ «СОШ № 18» осуществляется в соответствии с регламентом МАОУ «СОШ № 18».

3.7. Приглашение граждан на личный прием осуществляется уполномоченным работником МАОУ «СОШ № 18» либо иным лицом, в чьи должностные обязанности входит ведение делопроизводства МАОУ «СОШ № 18», 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.

3.8. Личный прием директора МАОУ «СОШ № 18», заместителями директора МАОУ «СОШ № 18» осуществляется в порядке очередности, согласно записи в журнале регистрации приема посетителей по личным вопросам, приглашенных на личный прием и в течение установленного времени в соответствии с графиком личного приема, утвержденным приказом МАОУ «СОШ № 18».

При неявке гражданина в назначенное время на личный прием в карточку личного приема вносится соответствующая запись.

При опоздании гражданина на личный прием более чем на 15 минут, в связи с изменением порядка очередности приема граждан гражданину по решению директора МАОУ «СОШ № 18», заместителей директора, осуществляющих личный прием, 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 МАОУ «СОШ № 18», заместителей директора МАОУ «СОШ № 18» предлагается данное свободное время личного приема.

3.9. Для участия в личном приеме, который проводят директор МАОУ «СОШ № 18», заместители директора МАОУ «СОШ № 18» могут быть приглашены, работники МАОУ «СОШ № 18» в компетенции которых находятся вопросы, рассматриваемые в ходе личного приема.

3.10. Содержание устного обращения гражданина в ходе личного 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 МАОУ «СОШ № 18», то по результатам их рассмотрения гражданину направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в течение 30 календарных дней.

3.11. Обращения в письменной форме, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком. О регистрации обращения в письменной форме производится запись в карточке.

3.12. 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 № 18» или должностного лица МАОУ «СОШ № 18», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.13. Результат личного приема директора МАОУ «СОШ № 18», заместителей директора МАОУ «СОШ № 18» и поручения должностным лицам МАОУ «СОШ № 18» (при наличии) заносятся в карточку.

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 МАОУ «СОШ № 18» 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 МАОУ «СОШ № 18» или должностного лица МАОУ «СОШ № 18»;
- отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, если гражданину ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.14. Не позднее следующего дня после проведения личного приема, заполненная и подписанная директором МАОУ «СОШ № 18», заместителем директор МАОУ «СОШ № 18» карточка личного приема регистрируется в журнале регистрации обращений граждан (личный прием директора МАОУ «СОШ № 18», заместителя директора МАОУ «СОШ № 18» по личным вопросам) по форме (приложение № 6 к настоящему Порядку).

3.15. Допускается исключение граждан, обратившихся с просьбой о личном приеме из журнала регистрации приема посетителей в следующих случаях:

- при возврате письменного приглашения на личный прием, отправленного почтой, с отметкой почтового отделения о том, что адресат по указанному адресу не проживает;

- с согласия гражданина в письменной форме, зафиксированного в деле уполномоченным работником МАОУ «СОШ № 18» либо иным лицом, в чьи должностные обязанности входит ведение делопроизводства МАОУ «СОШ № 18»;

- по устному и по телефону сообщению гражданина о невозможности присутствия на личном приеме или отсутствии необходимости в личном приеме.

3.16. 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 МАОУ «СОШ № 18» 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 МАОУ «СОШ № 18», заместителями директора МАОУ «СОШ № 18».

4.2. Общий контроль за соблюдением сроков исполнения по рассмотрению обращений и мониторинг работы по рассмотрению обращений граждан проводится уполномоченным работником МАОУ «СОШ № 18» либо иным лицом, в чьи должностные обязанности входит ведение делопроизводства МАОУ «СОШ № 18».

4.3. Обращение снимается с контроля уполномоченным работником МАОУ «СОШ № 18» либо иным лицом, в чьи должностные обязанности входит ведение делопроизводства МАОУ «СОШ № 18», в журнале регистрации обращений граждан МАОУ «СОШ № 18» 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.

Данные о снятии с контроля обращения уполномоченный работник МАОУ «СОШ № 18» либо иное лицо, в чьи должностные обязанности входит ведение делопроизводства Управления, вносит в журнал регистрации обращений граждан МАОУ «СОШ № 18».

4.4. В рамках осуществления общего контроля уполномоченный работник МАОУ «СОШ № 18» либо иное лицо, в чьи должностные обязанности входит ведение делопроизводства Управления 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 уполномоченный работник МАОУ «СОШ № 18» либо иное лицо, в чьи должностные обязанности входит ведение делопроизводства МАОУ «СОШ № 18», в течение недели проводит мониторинг рассмотрения обращений и в случае выявления фактов нарушения сроков рассмотрения обращений, директору МАОУ «СОШ № 18» о нарушении сроков рассмотрения обращений, с требованием о незамедлительном направлении ответа на обращение.

4.6. Уполномоченный работник МАОУ «СОШ № 18» либо иное лицо, в чьи должностные обязанности входит ведение делопроизводства МАОУ «СОШ № 18», докладывает о результатах рассмотрения обращений и информирует о неисполненных в срок обращениях на совещаниях, проводимых директором МАОУ «СОШ № 18» в целях принятия соответствующих мер, направленных на совершенствование работы с обращениями граждан.

4.7. Работники МАОУ «СОШ № 18» 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 МАОУ «СОШ № 18» (далее – Номенклатура дел), ежегодно утверждаемой приказом МАОУ «СОШ № 18».

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, 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 МАОУ «СОШ № 18». 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) Управления, а также должностных лиц Управления при рассмотрении обращений

6.1. Принятые по обращению решения и действия (бездействие) МАОУ «СОШ № 18», должностных лиц МАОУ «СОШ № 18», 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 МАОУ «СОШ № 18», ответственных за порядок рассмотрения обращений.

6.3. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление в МАОУ «СОШ № 18» 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 МАОУ «СОШ № 18», 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 МАОУ «СОШ № 18» 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 МАОУ «СОШ № 18» 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 МАОУ «СОШ № 18», заместители директора МАОУ «СОШ № 18» 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 МАОУ «СОШ № 18», заместителя директора МАОУ «СОШ № 18» 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 2.18 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) МАОУ «СОШ № 18», должностных лиц МАОУ «СОШ № 18» при рассмотрении жалобы в судебном порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1
к Порядку рассмотрения обращений граждан,
поступивших в МАОУ «СОШ № 18»

Форма Журнала регистрации обращений граждан

№ п/п	№ регистрац ии	дата	размеще- ние на портале ССТУ. РФ (дата)	вид запроса	автор сопроводитель ного письма, тип доставки (лично, почта, э/п, сайт УО, факс)	Ф.И.О гражданина (автор)	суть вопроса	конт роль	резолю ция	испол нитель	внутренний контроль	срок испол нения	отмет ка об испол нении	отправ ка в ОУ	тип отпра вки	возв рат уведом ле ний о получе нии, дата получен ия заяви телем
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17

Приложение № 2
к Порядку рассмотрения обращений граждан,
поступивших в МАОУ «СОШ № 18»

Рекомендуемая форма обращения в письменной форме

Муниципальное автономное
общеобразовательное учреждение
«Средняя общеобразовательная школа
№ 18»
(наименование организации)

(фамилия, инициалы имени и отчества директора,
заместителя директора)

(фамилия, имя, отчество гражданина)

проживающего (-ей) по адресу,
адрес электронной почты (при
необходимости):

контактный телефон: _____

Обращение (заявление, предложение, жалоба)

Изложение сути обращения (заявления, предложения, жалобы).

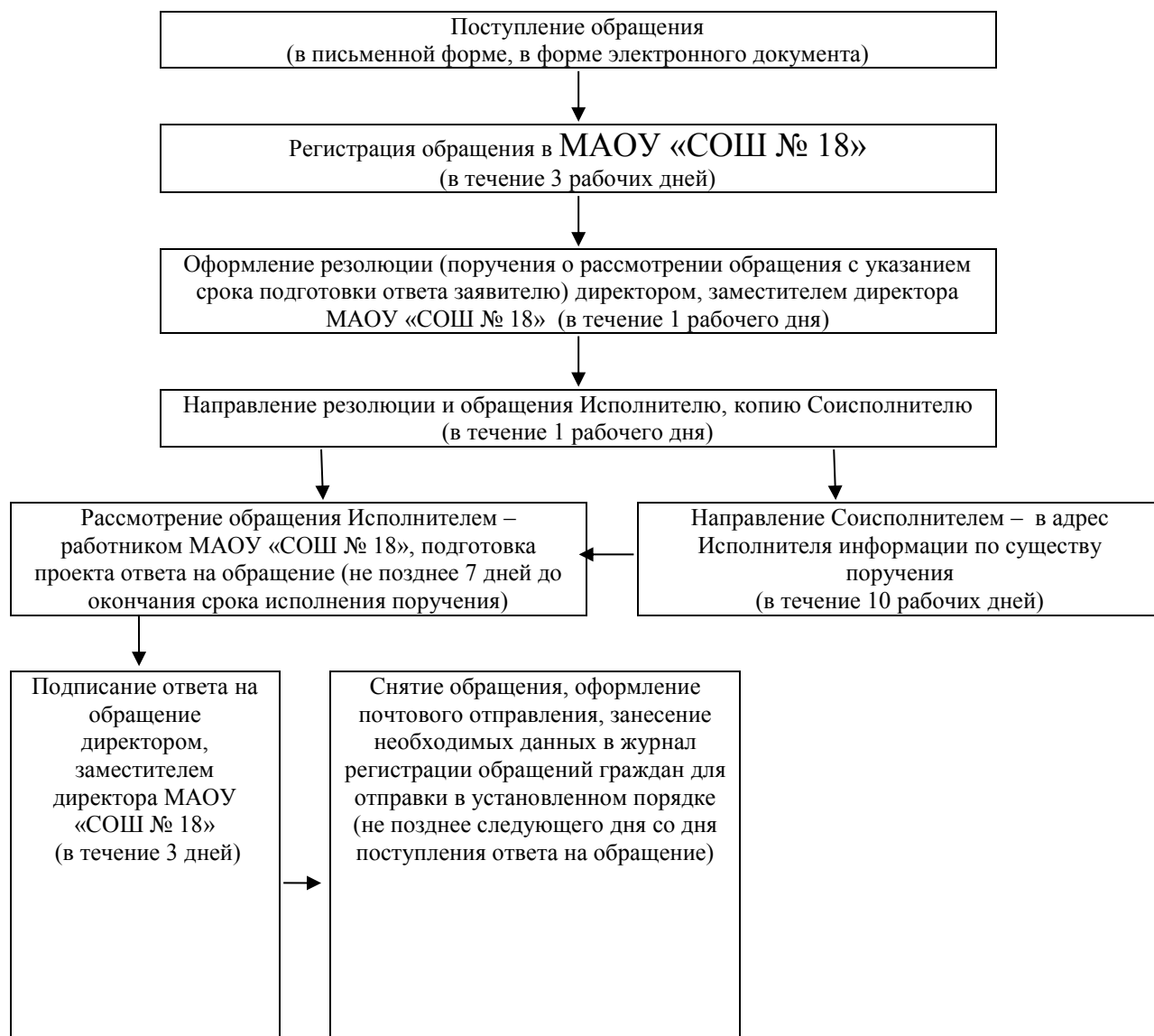
« ____ » _____ 20 ____ г.

Подпись гражданина _____

Приложение № 3

к Порядку рассмотрения обращений граждан,
поступивших в МАОУ «СОШ № 18»

БЛОК-СХЕМА
Порядка рассмотрения обращений граждан,
поступивших в МАОУ «СОШ № 18»



Приложение № 4
к Порядку рассмотрения обращений граждан,
поступивших в МАОУ «СОШ № 18»

Форма
Журнала регистрации приема посетителей
директором, заместителями директора
МАОУ «СОШ № 18» по личным вопросам

№ п/п	Дата обращения, вид обращения	Фамилия Имя Отчество, адрес почтовый, электронный контактный телефон заявителя	Краткое содержание обращения	Дата приема	Результаты рассмотрения обращения	Лицо осуществляющее прием
1	2	3	4	5	6	7

Приложение № 5
к Порядку рассмотрения обращений граждан,
поступивших МАОУ «СОШ № 18»

Карточка личного приема № _____

Дата приема: « ____ » _____ 20__ г.

Время приёма: _____

Гражданин, пришедший на личный прием:

Фамилия: _____

Имя: _____

Дата рождения: _____

Отчество (при наличии): _____

Почтовый адрес для ответа: _____

Контактный телефон: _____

Льготный состав: _____

Повторность обращения: да/нет

Краткое содержание устного обращения: _____

Должностное лицо, осуществляющее личный прием:

Фамилия: _____

Имя: _____

Отчество (при наличии): _____

Должность: _____

Решение, принятое по устному обращению: _____

Даны устные разъяснения _____ (_____)
подпись расшифровка подписи

Даны поручения:

1. Фамилия И.О. исполнителя: _____

Содержание поручения: _____

Срок исполнения: _____

Отметка о получении обращения в письменной форме во время приема:

Дата регистрации: _____ Регистрационный номер: _____

Подпись лица, осуществившего прием: _____ (_____)
подпись расшифровка подписи

Отметка об ответе гражданину: _____

Отметка о снятии с контроля: _____

к Порядку рассмотрения обращений граждан,
поступивших МАОУ «СОШ № 18»

Форма
Журнала регистрации обращений граждан
(личный прием директора, заместителей директора МАОУ «СОШ № 18»)

Дата индекс	Дата приема	Заявитель (физическое лицо), вид обращения	Адрес местожительства гражданина, должность и место работы (контактный номер телефона)	Ф.И.О. лица проводившего прием	Краткое содержание обращения	Резолю- ция	Срок исполне- ния	Резуль- таты рассмот- рения обраще- ния
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Приложение № 7
к Порядку рассмотрения обращений граждан,
поступивших в МАОУ «СОШ № 18»

Напоминание о наступлении срока исполнения обращений граждан,
зарегистрированных в МАОУ «СОШ № 18»

№ пп	Регистрацион- ный номер	Дата регистрации документа	Автор письма № и дата	Содержание	Ответ- ственный исполни- тель	Сроки исполнения
1	2	3	4	5	6	7

(подпись)

(ФИО уполномоченного работника МАОУ «СОШ № 18», либо иного лица, в чьи должностные обязанности входит ведение делопроизводства МАОУ «СОШ № 18)

« ____ » _____ 20 ____ г.

к Порядку рассмотрения обращений граждан,
поступивших в МАОУ «СОШ № 18»

Управление образования администрации МО ГО «Сыктывкар»

МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕ-
ЖДЕНИЕ

«СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА №18»

«18 №- а шөр школа» Муниципальной асшөрлуна велөдан учреждение

ЛИЧНОЕ ДЕЛО №

(Ф.И.О.)

(почтовый/электронный адрес)

(откуда поступило обращение)

Начато:

Окончено:

Кол-во листов:

к Порядку рассмотрения обращений граждан,
поступивших в МАОУ «СОШ № 18»

Рекомендуемая форма жалобы на решения и действия (бездействие)
МАОУ «СОШ № 18», а также должностных лиц МАОУ «СОШ № 18» при
рассмотрении обращений

Муниципальное автономное
общеобразовательное учреждение
«Средняя общеобразовательная школа
№ 18»

(наименование органа местного самоуправления)

(фамилия, инициалы имени и отчества директор,
заместителя директора МАОУ «СОШ № 18»)

(фамилия, имя, отчество гражданина)

Индекс, почтовый адрес,
адрес электронной почты
(при необходимости)
по которому должен быть
направлен ответ:

контактный телефон: _____

жалоба.

Изложение сути жалобы.

«___» _____ 20 ____ г.

Подпись гражданина _____

