

Управление образования АМО ГО «Сыктывкар»
Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение
«Средняя общеобразовательная школа № 18»
(МАОУ «СОШ №18»)

«18 №-а Шёр школа» муниципальной асьюралана велёдан учреждение

Согласовано
Председатель Профкома
Гурогласов
Протокол № 1
от 16.02 2024 г.

Утверждаю
Директор МАОУ «СОШ №18»
С.Н. Чушева
Приказ № 12 от 10 января 2024 г.

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

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в МАОУ «СОШ № 18», определяет порядок рассмотрения обращений граждан, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения) и проведения личного приема граждан директором МАОУ «СОШ № 18» (далее – личный прием граждан).

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

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

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц в МАОУ «СОШ № 18» и должностным лицам МАОУ «СОШ № 18».

Производство гражданином аудио - и видеосъемки в ходе осуществления права на личное обращение, в том числе при осуществлении личного приема граждан директором МАОУ «СОШ № 18», 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 - пятница 9 ч. 00 мин. до 16 ч. 00 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 МАОУ «СОШ № 18»: 8(8212) 32-04-36, факс 8(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 директору МАОУ «СОШ № 18» можно следующими способами

- в письменной форме по адресу: 167016, г.Сыктывкар, ул.Старовского, д.53 МАОУ «СОШ № 18»;

- отправить обращение посредством электронной формы обратной связи нажатием значка «Обратиться к директору» на главной странице официального сайта <https://shkola18syktyvkar-r11.gosweb.gosuslugi.ru/>, а также на адрес электронной почты sch_18_syk@edu.rkomi.ru

- доставить обращение в письменной форме лично в МАОУ «СОШ № 18» по адресу: 167016, Республика Коми, г. Сыктывкар, ул. Старовского, дом 53 приемная директора, прием обращений в письменной форме производится в понедельник-пятницу с 9.00 до 16.00, суббота и воскресенье – выходные дни, нерабочие праздничные дни;

- устно в ходе личного приема граждан, проводимого директором МАОУ «СОШ № 18».

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

- непосредственно в МАОУ «СОШ № 18»;

- по почте (по письменным обращениям);

- устно по телефону приемной МАОУ «СОШ № 18»;

- с использованием средств телефонной и факсимильной связи, электронной почты.

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

Информация о графике личного приема граждан (месте проведения, а также об установленных для личного приема граждан днях и часах) размещается при входе в кабинет директора МАОУ «СОШ № 18», а также на официальном сайте https://shkola18syktyvkar-r11.gosweb.gosuslugi.ru.

1.6. Основные термины, используемые в Порядке:

- обращение гражданина (далее – обращение) – направленные в государственный орган, МАОУ «СОШ № 18» или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в МАОУ «СОШ № 18», орган местного самоуправления или должностному лицу;

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

улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности;

- 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» и 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 руководства МАОУ «СОШ № 18» либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в МАОУ «СОШ № 18»;

- отдельные категории граждан – граждане России, удостоенные званий Героя Советского Союза, героя Российской 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 05.2010 № 47-РЗ «О реализации права граждан на обращение в Республике Коми», Уставом муниципального образования городского округа «Сыктывкар», Порядком рассмотрения обращения граждан, поступивших в администрацию муниципального образования городского округа «Сыктывкар» утвержденным Постановлением администрации МО ГО «Сыктывкар» от 25.10.2017 № 10/3647, настоящим Порядком.

2.2. МАОУ «СОШ № 18», должностное лицо - директор 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»;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона № 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 течении 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 – директором 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 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 – письменное обращение) или в форме электронного документа (далее – электронное обращение).

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

2.5. Требования к письменному обращению:

2.5.1. В обращении в письменной форме, поступившем в МАОУ «СОШ №18» или должностному лицу –директору 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

2.5.4 Обращение, поступившее в МАОУ «СОШ №18» или должностному лицу –директору МАОУ «СОШ № 18», в форме электронного документа в течение 1 рабочего дня направляется на адрес электронной почты МАОУ «СОШ № 18» и подлежит регистрации в журнале регистрации обращений граждан и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

2.5.5 Обращение, направленное в МАОУ «СОШ №18» или должностному лицу –директору МАОУ «СОШ № 18» в форме электронного документа на адрес электронной почты МАОУ «СОШ № 18» поступает на адрес электронной почты МАОУ «СОШ № 18» и подлежит регистрации в журнале регистрации обращений граждан и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком

2.5.6. В обращении, направляемом в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), адрес электронной почты по которой 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 письменного обращения, непосредственно от гражданина, на втором экземпляре принятого обращения 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, 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, электронная почта, факс, 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 директору МАОУ «СОШ № 18». Срок оформления резолюции составляет не более 1 рабочего дня со дня получения обращения

Резолюция содержит поручение сотруднику МАОУ «СОШ № 18» о рассмотрении обращения с указанием срока подготовки ответа заявителю.

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, сотрудники 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.**

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-директор 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 письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 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, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, 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 письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор 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 в 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».

2.15. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, директор, 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 составляет не более 3 рабочих дней со дня получения служебной записки;

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

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

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, улучшения социально-экономической и иных сфер деятельности;

- 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.

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

- наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения в целях содействия гражданину в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, достаточность оснований для совершения испрашиваемого действия, возможность принятия мер для удовлетворения заявления;

- 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 МАОУ «СОШ № 18» 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».

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

Если жалоба признана обоснованной, то информация об этом направляется директору 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», обращение в течение 7 календарных дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган, соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

В случае если в соответствии с предусмотренным запретом, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, муниципальную организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

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» в праве принять решение безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с гражданином по данному вопросу. 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 гражданину по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

2.22. Исполнитель в течение 1 рабочего дня 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 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 направляется исполнителем ответственному за регистрацию обращений для снятия с контроля в срок не позднее 1 рабочего дня до истечения срока исполнения обращения, указанного в поручении.

Ответственный за регистрацию обращений 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 ч.1 ст.12 Закона №59-ФЗ, в соответствующий орган или должностному лицу, в случае если они обращались с такой просьбой.

Ответ на электронное обращение, поступившее в МАОУ «СОШ № 18», направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется первому из списка лиц, подписавших 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, подписавшими коллективное 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, 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» ведет личный прием граждан по предварительной записи в соответствии с графиком личного приема граждан.

3.2. Предварительная запись на личный прием граждан производится по телефону 8(8212) 32-04-36, а также при личном обращении в МАОУ «СОШ № 18».

Запись на личный прием производится с понедельника по пятницу с 9.00 до 16.00.

Регламентированное время приема одного посетителя составляет не более 30 минут.

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

Заявитель при записи на личный прием по телефону указывает свои контактные данные, суть обращения.

В ходе предварительной записи ответственным за регистрацию устанавливается повторность или неоднократность обращений заявителя по изложенному вопросу.

В случае выявления повторности или неоднократности поступления от заявителя обращений ответственным за регистрацию обращений подбираются все материалы и документы по предшествующим обращениям данного заявителя.

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

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

- решение поставленного им вопроса не входит в компетенцию МАОУ «СОШ № 18» с разъяснением заявителю, в какой государственный орган или орган местного самоуправления ему следует обратиться;

- по поставленному заявителем вопросу ему ранее давались мотивированные ответы, и в ходе записи на личный прием он не приводит новых доводов, имеющих существенное значение для рассмотрения устного обращения;

- заявитель обжалует судебное решение;

- у заявителя отсутствуют документы, удостоверяющие его личность;

- заявитель имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии (до устранения указанной причины).

При записи на личный прием к директору МАОУ «СОШ № 18» ответственным за регистрацию обращений заполняется учетная карточка приема граждан (далее – карточка) по форме (приложение № 5 к настоящему Порядку), в которую вносятся следующие данные: дата приема, время приема, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, почтовый адрес для направления ответа, контактный телефон, краткое содержание устного обращения, Ф.И.О. ведущего прием, резолюция ведущего прием, срок исполнения, результаты рассмотрения обращения.

После предварительной записи на личный прием к директору МАОУ «СОШ № 18» сообщается заявителю фамилия, имя и отчество должностного лица, к которому записан заявитель, дата и время личного приема.

3.3. Личный прием граждан, пришедших в МАОУ «СОШ № 18», проводится в кабинете директора.

Для граждан с ограниченными возможностями здоровья при входе на территорию школы имеется видеодомофон, по которому посетитель сообщает о своем прибытии и к нему для оказания помощи выходит ответственный сотрудник – инструктор, оказывающий ситуационную помощь маломобильным группам населения, в т.ч. людям с инвалидностью.

3.4. В ходе подготовки к личному приему директора МАОУ «СОШ № 18» осуществляется сбор имеющейся информации по заявленным гражданами вопросам.

3.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Допуск граждан в здание МАОУ «СОШ № 18» осуществляется в соответствии с Положением о пропускном режиме.

3.6. Личный прием директора осуществляется в порядке очередности, согласно записи, приглашенных на личный прием и в течение установленного времени в соответствии с графиком личного приема.

3.7. Для участия в личном приеме могут быть приглашены заместители директора, сотрудники школы, в компетенции которых находятся вопросы, рассматриваемые в ходе личного приема.

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, по решению директора отказывается в личном приеме, если график личного приема 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 на данный день гражданину по решению директора, предлагается данное свободное время.

3.8. Содержание устного обращения гражданина в ходе личного приема 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, то по результатам их рассмотрения гражданину направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в течение 30 календарных дней.

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

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

3.11. Результат личного приема директора заносится в карточку.

Результатом личного приема является один или несколько из нижеперечисленных вариантов:

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

3.12. Не позднее следующего дня, после проведения личного приема, заполненная и подписанная директором, карточка личного приема регистрируется в журнале регистрации устных обращений граждан по форме (приложение № 6 к настоящему Порядку).

3.13. 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 работником службы контроля и работы с документами.

- 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.

IV. Формы контроля за рассмотрением обращений

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

4.2. Общий контроль за соблюдением сроков исполнения по рассмотрению обращений и мониторинг работы по рассмотрению обращений граждан проводится директором школы.

4.3. Обращение снимается с контроля после предоставления ответа на обращение для отправки в адрес заявителя.

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

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

V. Списание обращений «В личное дело»

5.1. Последний этап работы с обращениями – списание «В личное дело». Делопроизводство по рассмотрению обращений ведется в соответствии с номенклатурой дел школы (далее – Номенклатура дел).

5.2. Документы «В личное дело» формируются в рабочем порядке по форме (приложение № 7 к настоящему Порядку) в течение календарного года и располагаются в хронологическом порядке. Сроки хранения документов определяются согласно Номенклатуре дел.

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

5.4. При изменении состава документов дела (изъятии, включении документов, замены их копиями) делается соответствующая отметка работником службы контроля и работы с документами.

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.

VI. 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 № 8 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, заместителю директора 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 органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, директор школы, вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 календарных дней с уведомлением об этом гражданина и указанием причин продления. Уведомление за подписью директора 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 п. 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 заявителю 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 МАОУ «СОШ № 18»

Форма
Журнала регистрации обращений граждан

№ п/п	№ регистрац ии	дата	размеще- ние на портале ССТУ. РФ (дата)	вид запроса	автор сопровод. письма, тип доставки (лично, почта, э/п, 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 лений 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

Управление образования
администрация МО ГО «Сыктывкар»
(наименование организации)

(фамилия, инициалы имени и отчества начальника
Управления, заместителя начальника Управления)

(фамилия, имя, отчество гражданина)

проживающего (-ей) по адресу:

контактный телефон: _____

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
по личным вопросам

№ п/п	Дата обращения	Фамилия Имя Отчество и адрес 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 в МАОУ «СОШ № 18»

МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА №18»
(МАОУ «СОШ №18»)
«18 №-А ШОР ШКОЛА» МУНИЦИПАЛЬНОЙ АСЪЮРАЛАНА
ВЕЛОДАН УЧРЕЖДЕНИЕ
Старовского ул., д. 53, г. Сыктывкар, Республика Коми, 167016

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ПРИЕМА ГРАЖДАН

Дата приема «__» _____ 20__ г.
Время приема _____ час. _____ мин.

Гражданин, пришедший на прием

Фамилия _____

Имя _____

Отчество (при наличии) _____

Дата рождения _____

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

Даны поручения:

ФИО исполнителя _____

Содержание поручения _____

Срок исполнения: _____

Отметка о получении обращения в письменной форме по время приема

Дата регистрации _____ Рег.номер _____

Подпись лица, осуществившего прием _____ (_____)

Подпись _____ расшифровка

Отметка об ответе гражданину _____

Отметка о снятии с контроля _____

Приложение № 6
к Порядку рассмотрения обращений граждан,
поступивших в МАОУ «СОШ № 18»

Форма
Журнала регистрации устных обращений граждан
(личный прием директора, заместителей директора)

Дата индекс	Дата приема	Заявитель (физическое лицо)	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»

МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА №18»
(МАОУ «СОШ №18»)
«18 №-А ШОР ШКОЛА» МУНИЦИПАЛЬНОЙ АСЪЮРАЛАНА
ВЕЛОДАН УЧРЕЖДЕНИЕ
Старовского ул., д. 53, г. Сыктывкар, Республика Коми, 167016

ЛИЧНОЕ ДЕЛО №

(Ф.И.О.)

(домашний/электронный адрес)

(откуда поступило обращение)

Начато:

Окончено:

Кол-во листов:

Приложение № 8
к Порядку рассмотрения обращений граждан,
поступивших в МАОУ «СОШ № 18»

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

МАОУ «СОШ № 18»

(наименование органа местного самоуправления)

(фамилия, инициалы имени и отчества директора)

(фамилия, имя, отчество гражданина)

Индекс, почтовый адрес, по которому
должен быть направлен ответ:

контактный телефон: _____

жалоба.

Изложение сути жалобы.

« ___ » _____ 20 ___ г.

Подпись гражданина _____ .

