

**Муниципальное общеобразовательное учреждение  
«Средняя общеобразовательная школа №30» г. Сыктывкара  
(МОУ «СОШ №30» г. Сыктывкара)  
«30 №-а шёр школа»  
Сыктывкарса муниципальнӧй велӧдан учреждение  
(«30 №-а ШШ» МВУ»)**

Принято  
на Педагогическом совете  
Протокол № 6  
от «24» января 2019 г.

Утверждено  
приказом № 04/54  
от «24» января 2019г.  
(с изм. от 07.09.2022г.  
приказ №04/688)

**Порядок  
рассмотрения обращений граждан, поступивших  
в МОУ «СОШ № 30» г. Сыктывкара (редакция от 24.01.2019г.)**

**I. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в МОУ «СОШ № 30» г. Сыктывкара (далее – Порядок, Школа - соответственно), определяет порядок рассмотрения обращений граждан, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения) и проведения личного приема директором школы, заместителями директора (далее – личный прием граждан).

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

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

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц в школу и должностным лицам школы.

1.3. Место нахождения Школы: 167021, Республика Коми, г. Сыктывкар, ул. Славы, дом 30.

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

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

- направить письменное обращение почтовым отправлением по адресу:  
167021, г. Сыктывкар, ул. Славы, д. 30, МОУ «СОШ № 30» г. Сыктывкара;
- доставить письменное обращение лично по адресу: 167021, г. Сыктывкар, ул. Славы, д. 30, кабинет секретаря-машинистки. Приём письменных обращений производится с понедельника по пятницу с 9.00 до 16.00, суббота и воскресенье-выходные дни, нерабочие праздничные дни;
- обратиться устно в ходе личного приема граждан, проводимого директором школы, заместителями директора;
- отправить обращение на адрес электронной почты Школы [sch\\_30\\_syk@edu.rkomi.ru](mailto:sch_30_syk@edu.rkomi.ru) (далее - электронная почта Школы);
- отправить обращение посредством электронной формы обратной связи в разделе «Интернет-приемная» на официальном сайте Школы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: (<https://shkola30ezhva-r11.gosuslugi.ru> ).

Телефон Школы: 8(8212) 62-43-16, факс 8(8212) 62-43-16.

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

- непосредственно в Школе на информационных стендах;
- по почте (по письменным обращениям);
- на официальном сайте Школы в разделах «Сведения об ОО» (подраздел «Документы»), «Интернет-приемная»;
- 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 размещается в приемной Школы, а также на официальном сайте школы <https://shkola30ezhva-r11.gosuslugi.ru> в разделе «Руководство. Педсостав».

1.5. Ответственным за обеспечение доступа граждан к информации о настоящем Порядке, в том числе за подготовку информации для размещения на официальном сайте Школы, а также на информационных стендах Школы является сотрудник школы, назначенный приказом директора.

1.6. Основные термины, используемые в Порядке:

- обращение гражданина (далее – обращение) – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу;
- предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;
- заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;
- жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления;
- отдельные категории граждан – граждане России, удостоенные званий Героя Советского Союза, героя Российской Федерации и являющиеся полными кавалерами ордена Славы, члены Совета Федерации, депутаты Государственной Думы.

## **II. Порядок рассмотрения обращений**

2.1. Порядок рассмотрения обращений осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральным законом от 25.07.2002 № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации», Конституцией Республики Коми от 17.02.1994, Законом Республики Коми от 11.05.2010 № 47-РЗ «О реализации права граждан на обращение в Республике Коми», Уставом муниципального образования городского округа «Сыктывкар», Порядком рассмотрения обращения граждан, поступивших в администрацию муниципального образования городского округа «Сыктывкар» утвержденным Постановлением администрации МО ГО «Сыктывкар» от 03.07.2018 № 7/1708, настоящим Порядком.

## 2.2. Школа, должностное лицо Школы:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, структурных подразделениях администрации МО ГО «Сыктывкар», в других муниципальных организациях и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ и предусмотренных пунктом 2.13 раздела II настоящего Порядка;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.3. При рассмотрении обращения Школой или должностным лицом Школы гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

**2.4. Регистрация обращений производится** в журнале регистрации обращений граждан (приложение № 1 к настоящему Порядку) **в течение 3 рабочих дней со дня поступления обращения** в Школу или должностному лицу Школы в письменной форме (далее – письменное обращение) или в форме электронного документа (далее – электронное обращение).

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

## 2.5. Требования к письменному обращению:

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

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

2.5.3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению дополнительные документы и материалы либо их копии, в том числе

в электронной форме, путем направления дополнительных документов и материалов на адрес электронной почты Школы.

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

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

2.5.6. В обращении в форме электронного документа гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Рекомендуемая форма письменного обращения приведена в приложении № 2 к настоящему Порядку.

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 и сообщается контактный телефон Школы.

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

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

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

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

- порядковый номер, номер регистрации обращения;
- дата регистрации обращения;
- вид запроса;
- отмечается тип доставки обращения (лично, почта России, электронная почта, факс, другое), если письменное обращение направлено из других государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, то указывается соответствующий орган или должностное лицо, от которого оно поступило, а также указываются дата и исходящий номер сопроводительного письма;
- указываются фамилия и инициалы гражданина (в именительном падеже), суть вопроса, контроль, резолюция руководителя, исполнитель, срок исполнения, отметка об исполнении, тип отправки, отмечается возврат уведомлений о получении ответа заявителем, отметка о повторности обращения с указанием даты и номера направленного ранее гражданину ответа (при наличии условий, указанных в пункте 2.8 настоящего Порядка).

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

2.11. После регистрации обращения, директор Школы (заместитель директора) оформляет резолюцию. Срок оформления резолюции составляет не более 3 рабочих дней со дня получения обращения.

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

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

2.12. После оформления резолюции директором Школы, заместителем директора, обращение возвращается документоведу для регистрации резолюции в журнале регистрации обращений граждан Школы и направления резолюции и обращения исполнителю не позднее следующего рабочего дня со дня получения резолюции.

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

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

2.13. Для рассмотрения и подготовки ответа на обращение исполнитель изучает обращение и материалы к нему, запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы, определяет работника Школы, ответственного за подготовку проекта ответа на обращение.

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

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

- в случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

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

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

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

- в случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Школы, заместители директора вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Школу или одному и тому же должностному лицу Школы. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

- в случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по

существо поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Школу или соответствующему должностному лицу Школы.

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

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

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

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

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

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

- необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы, совершенствования деятельности Школы, развития общественных отношений, улучшения социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

- возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых 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.

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

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

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

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

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

2.17. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобам, анализируется обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав,

свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц; проверяется, соответствовали ли обжалуемые действия (бездействие) работника (работников) Школы, работников подведомственных организаций положениям и предписаниям нормативных правовых актов, организационно-распорядительных документов.

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

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

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

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

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

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

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

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

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 календарных дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

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

2.20. По итогам рассмотрения обращения в срок не позднее 7 календарных дней до окончания срока исполнения поручения, соисполнитель, назначенный ответственным за подготовку проекта ответа на обращение, представляет исполнителю проект ответа гражданину

по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ и предусмотренных пунктом 2.13 настоящего Порядка.

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

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

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

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

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

В случае если обращение поступило на рассмотрение в Школу из других государственных органов, органов местного самоуправления или от должностных лиц, информация о результатах рассмотрения обращения с копией ответа на обращение направляется в соответствующий орган или должностному лицу, в случае если они обращались с такой просьбой.

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

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

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

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 Школы, заместитель директора ведёт личный прием граждан по предварительной записи в соответствии с графиком личного приема граждан, утвержденным приказом Школы.

3.2. Предварительная запись на личный прием граждан производится по телефону приёмной 8(8212) 62-16-43, а также при личном обращении в Школу.

Запись на личный прием производится с понедельника по пятницу с 09.30 до 16.00 часов (приложение № 4 к настоящему Порядку).

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 фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), адрес заявителя, контактный телефон, кратко излагает суть обращения.

В ходе предварительной записи работником службы контроля и работы с документами устанавливается повторность или неоднократность обращений заявителя по изложенному вопросу.

В случае выявления повторности или неоднократности поступления от заявителя обращений работником службы контроля и работы с документами подбираются все материалы и документы по предшествующим обращениям данного заявителя.

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

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

- решение поставленного им вопроса не входит в компетенцию Школы или соответствующего должностного лица Школы с разъяснением заявителю, в какой государственный орган или орган местного самоуправления ему следует обратиться;
- по поставленному заявителем вопросу ему ранее давались мотивированные ответы, и в ходе записи на личный прием он не приводит новых доводов, имеющих существенное значение для рассмотрения устного обращения;
- заявитель обжалует судебное решение;
- у заявителя отсутствуют документы, удостоверяющие его личность;
- заявитель имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии (до устранения указанной причины).

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

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

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

Для граждан с ограниченными возможностями здоровья у входа в Школу находится кнопка вызова, сигнал с которой поступает вахту школы.

3.4. В ходе подготовки к личному приему директором Школы, заместителями директора осуществляется сбор имеющейся информации по заявленным гражданами вопросам.

3.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Допуск граждан в здание Школы осуществляется в соответствии с Положением о пропускном режиме школы.

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

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

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 должностным лицам Школы, 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 Школы или должностного лица Школы, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.11. Результат личного приема заносится в карточку.

Результатом личного приема является один или несколько из нижеперечисленных вариантов:

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

3.12. Не позднее следующего дня после проведения личного приема, заполненная и подписанная директором Школы карточка личного приема регистрируется в журнале регистрации 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:

- 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 сотрудниками 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 в журнале регистрации обращений граждан 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. Сотрудники 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 службе контроля и работы с документами. 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) Школой, 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 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 Школы в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения жалобы документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, директор Школы вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 календарных дней с уведомлением об этом гражданина и указанием причин продления.

Уведомление за подписью директора школы направляется в адрес гражданина в течение одного дня со дня принятия решения о продлении срока рассмотрения жалобы.

6.8. Жалоба подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

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

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

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

**Форма**  
**Журнала регистрации обращений граждан**

№ п/п	№ регистрации	дата	размещение на портале ССТУ. РФ (дата)	вид запроса	автор сопровод. письма, тип доставки (лично, почта, э/п, факс)	Ф.И.О гражданина (автор)	суть вопроса	резюльция	исполнитель	срок исполнения	отметка об исполнении
1	2	3	4	5	6	7	8	10	11	13	14

к Порядку рассмотрения обращений граждан,  
поступивших в МОУ «СОШ № 30» г. Сыктывкара

### Рекомендуемая форма обращения

МОУ «СОШ № 30» г. Сыктывкара  
(наименование организации)

\_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы имени и отчества  
директора школы)

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество гражданина)

проживающего (-ей) по адресу:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
контактный телефон:  
\_\_\_\_\_

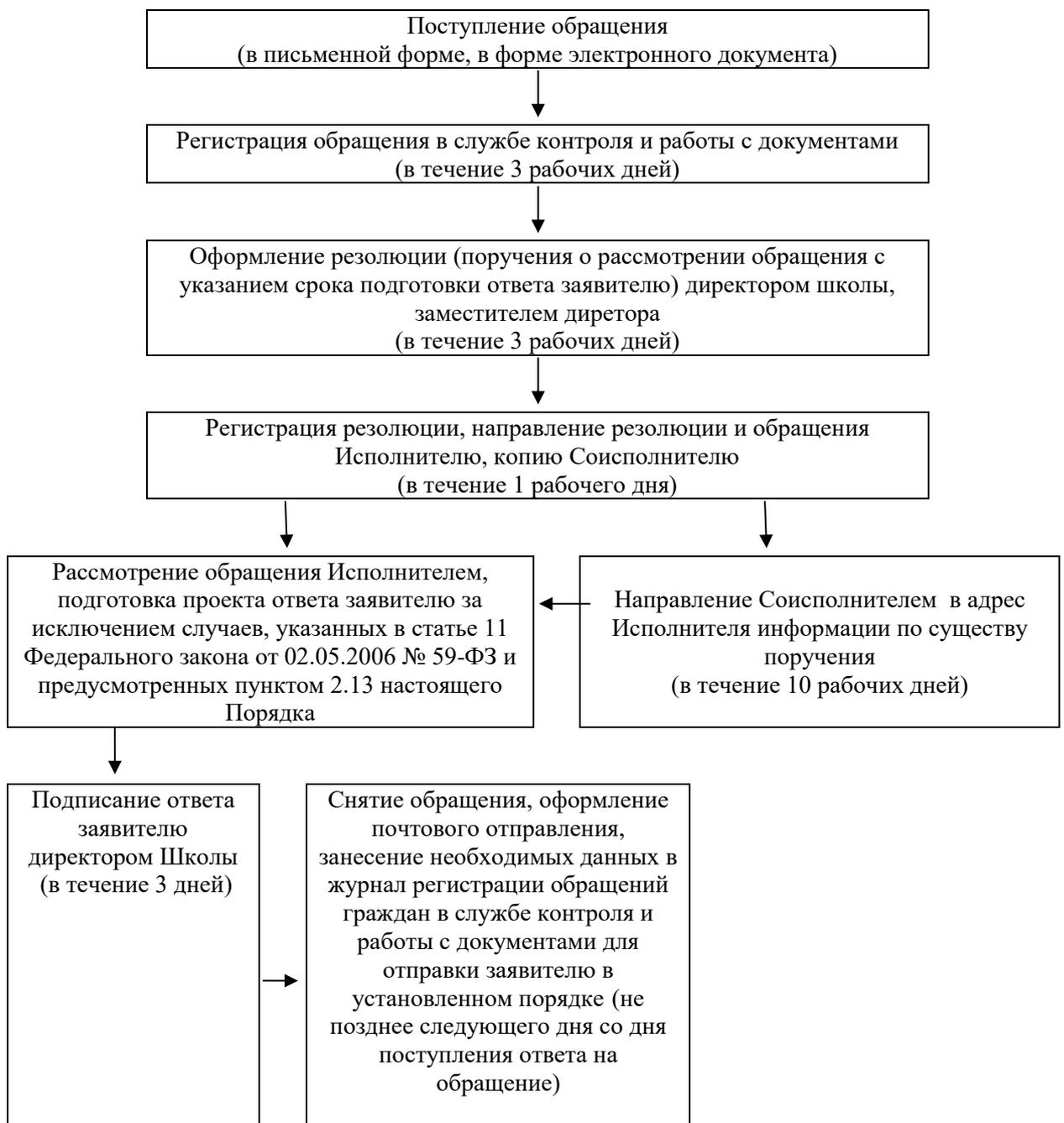
Заявление (предложение, жалоба)

Изложение сути обращения (заявления, предложения, жалобы).

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

Подпись гражданина \_\_\_\_\_

**БЛОК-СХЕМА**  
**Порядка рассмотрения обращений граждан,**  
**поступивших в МОУ «СОШ № 30» г. Сыктывкара**



**Форма**  
**Журнала регистрации приема посетителей**  
**директором школы, заместителями директора**  
**по личным вопросам**

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

**Карточка личного приема № \_\_\_\_\_**

Дата приема: «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Время приема: \_\_\_\_\_

Заявитель, пришедший на личный прием:

Фамилия: \_\_\_\_\_

Имя: \_\_\_\_\_

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 письменного обращения во время приема:

Дата регистрации: \_\_\_\_\_ Регистрационный номер: \_\_\_\_\_

Подпись лица, осуществившего прием: \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )  
подпись расшифровка подписи

Отметка об ответе заявителю: \_\_\_\_\_

Отметка о снятии с контроля: \_\_\_\_\_

Приложение № 6  
к Порядку рассмотрения обращений граждан,  
поступивших в МОУ «СОШ № 30» г. Сыктывкара

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

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

**Муниципальное общеобразовательное учреждение  
«Средняя общеобразовательная школа № 30» г. Сыктывкара  
(МОУ «СОШ № 30» г. Сыктывкара)  
«30 №-а шӧр школа»  
Сыктывкарса муниципальной велӧдан учреждение  
(«30 №-а ШШ» МВУ»)**

## **ЛИЧНОЕ ДЕЛО №**

---

(Ф.И.О.)

---

(домашний/электронный адрес)

---

(откуда поступило обращение)

Начато:

Окончено:

Кол-во листов:

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

МОУ «СОШ № 30» г. Сыктывкара  
(наименование органа местного  
самоуправления)

---

(фамилия, инициалы имени и отчества  
директора школы)

---

(фамилия, имя, отчество гражданина)

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

---

контактный телефон: \_\_\_\_\_

жалоба.

Изложение сути жалобы.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Подпись гражданина \_\_\_\_\_ .