

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 32**

**ПРИКАЗ**

09.02.2024

№ Ш32-13-200/4

г. Сургут

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в адрес МБОУ СОШ № 32

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями от 27.11.2017 № 355-ФЗ), Распоряжением Администрации г. Сургута ХМАО-Югры от 26.02.2021 № 228 «О порядке обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, а Администрации города и ее структурных подразделений» (с изменениями и дополнениями), с целью организации работы с обращениями граждан, поступившими в МБОУ СОШ № 32

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Считать утратившим силу приказ от 28.12.2023 № Ш32-13-2119/3 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в адрес МБОУ СОШ № 32.

2. Утвердить:

2.1. Порядок рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в адрес МБОУ СОШ № 32 в новой редакции, согласно приложению 1 к данному приказу.

2.2. График личного приема граждан директором МБОУ СОШ № 32 согласно приложению 2 к данному приказу.

3. Разместить Никитиной Т.Е., администратору сайта, график приема граждан директором на официальном сайте МБОУ СОШ № 32.

4. Заместителям директора по УВР, ВВВР, АХР, секретарю руководителя, делопроизводителю, сотрудникам МБОУ СОШ № 32 руководствоваться Порядком при работе с обращениями граждан.

5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор



Л.Н. Прогонюк

Порядок  
рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, объединений  
граждан, в том числе юридических лиц, в адрес МБОУ СОШ № 32  
(далее-порядок)

Раздел I. Общие положения

1. Настоящий порядок определяет процедуру работы по централизованному учету, организации рассмотрения письменных и устных обращений, в том числе в электронном виде, российских и иностранных граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее-обращение), осуществления контроля рассмотрения обращений, анализа и обобщения содержащейся в них информации, основные направления по повышению у заявителей уровня удовлетворенности работы с обращениями, поступающими в адрес МБОУ СОШ № 32.

2. Рассмотрение обращений граждан в МБОУ СОШ № 32 осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениям от 27.11.2017 № 355-ФЗ);

- Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»;

- постановлением Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа-Югры от 12.05.2017 № 56 «О мерах реализации Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»;

- распоряжением заместителя Губернатора ХМАО-Югры от 21.09.2021 № 603-р «О внедрении и использовании технических решений, реализованных на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) в ХМАО-Югре»;

- руководством пользователя системы «Выполнение работ по развитию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» в целях создания единого окна цифровой обратной связи (ЕПГУ-2019-6/ЕПГУ-2019-6.03.РП);
- Уставом МБОУ СОШ № 32.

3. Рассмотрение обращений граждан производится на основе типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, применяемого для систематизации, обобщения и анализа обращений.

4. Порядок не распространяется на:

- отношения, регулируемые муниципальными правовыми актами по

предоставлению муниципальных услуг;

- поступившие документы и материалы граждан (заявления, жалобы, отзывы), направленные в порядке судебного разбирательства.

5. Сотрудники администрации МБОУ СОШ № 32 при рассмотрении обращений руководствуются настоящим порядком.

6. С целью применения в работе настоящего порядка используются следующие понятия и термины:

Должностное лицо – руководитель учреждения, ответственный за рассмотрение обращения, оформление резолюции, подписания ответа на обращение.

Исполнитель – лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, согласно резолюции должностного лица.

Соисполнители – группа лиц, которым поручено совместное рассмотрение обращения и подготовка ответа, согласно резолюции должностного лица.

Заявитель (автор обращения) – гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, объединение граждан, в том числе юридических лиц, обратившийся(шиеся) в письменной форме, в форме электронного документа или в устной форме к должностному лицу.

Обращение – документ, поступивший в адрес должностного лица: предложение, заявление или жалоба в письменной форме, в форме электронного документа или в устной форме.

Письменное обращение – документ на бумажном носителе, поступивший на почтовый адрес учреждения или переданный заявителем лично.

Электронное обращение – документ, поступивший на адрес электронной почты учреждения.

Устное обращение – личное обращение заявителя в устной форме на личном приеме должностного лица, ответ на которое дается в устной форме в ходе личного приема либо в письменной форме согласно поручению должностного лица.

Коллективное обращение – совместное обращение двух и более авторов по общему для них вопросу, а так же обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи.

Первичное обращение - обращение по вопросу, ранее не рассматриваемому в МБОУ СОШ № 32.

Повторное (неоднократное) обращение – второе и последующее обращение, поступившее в МБОУ СОШ № 32 должностному лицу от одного и того же лица по одному и тому же вопросу или в котором выражается несогласие с решением, принятым по предыдущему обращению, ранее рассмотренном в общеобразовательном учреждении или должностным лицом, указываются недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения.

Аналогичное обращение – второе и последующее обращение, направленное различным адресатам от одного и того же лица по одному и тому же вопросу и поступившее в МБОУ СОШ № 32.

Анонимное обращение:

- в письменной форме, в котором не указана фамилия направившего обращение или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в форме электронного документа, в котором не указана фамилия, направившего обращение или адрес электронной почты (почтовый адрес);

Некорректное по содержанию обращение – обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица.

Некорректное по изложению обращение – обращение, текст которого не поддается прочтению.

Карточка обращения – документ с присвоенным регистрационным номером и датой обращения, содержащий информацию о заявителе, форму, вид и содержание обращения, информацию об отправителе запроса, срок рассмотрения обращения, поручения должностных лиц, а также дополнительные сведения (при необходимости).

Уведомление – письмо на фирменном бланке, направляемое заявителю о:

- направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, государственное или муниципальное учреждение, осуществляющее публично-значимые функции, иную организацию и их должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- продлении срока рассмотрения его обращения с указанием причин продления.

«Рассмотрено. Поддержано» – решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы.

«Рассмотрено. Не поддержано» – решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, о нецелесообразности предложения, о необоснованности и не удовлетворении заявления или жалобы.

«Рассмотрено. Разъяснено» – решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, об информировании по порядку реализации предложения или удовлетворения заявления, или жалобы.

«Рассмотрение продлено» - решение, принятое по результатам рассмотрения вопросов, указанных в обращении, требующих проведения специальной проверки и предоставления дополнительных материалов.

Электронная информационная система автоматизации делопроизводства и документооборота «ДЕЛО» (далее- система ДЕЛО) –

информационная система, обеспечивающая сбор документов (включение документов в систему), их обработку, управление документами и доступ к ним.

Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» - предназначена для обеспечения возможности подачи обращений гражданами через единое окно подачи обращений – электронные формы, размещенные на официальных сайтах органов государственной власти (учреждений) в сети «Интернет» на ЕПГУ, регистрации и обработки поступивших обращений путем присвоения уникального идентификатора каждому обращению, структурирования и классификации обращений, информирования граждан о статусе рассмотрения обращений, получения гражданами ответов на обращения в электронной форме, возможности определения удовлетворенности ответом на обращение.

«ПОС» - «Платформа обратной связи».

Координатор «ПОС» - сотрудник, осуществляющий первичную обработку обращений в организации, смотрит новые обращения, направляет на исполнение сотрудникам внутри организации, направляет в подведомственный личный кабинет или перенаправляет в другую организацию (координатор может совмещать роль с исполнителем, если так указано в настройках ЛКО).

7. Рассмотрение обращений граждан осуществляется руководителем учреждения.

8. Делопроизводство и справочную работу по обращениям граждан, поступающим в адрес руководителя учреждения осуществляет секретарь руководителя или лицо его заменяющее.

Обращение, поступившее в системе «ПОС», обрабатывается координатором «ПОС» (обращения граждан и юридических лиц, поступающие с использованием Единого портала, направляются и рассматриваются с соблюдением требований, установленных Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

9. Обращения, в которых содержится информация о коррупционных правонарушениях, рассматриваются с учетом требований Федерального закона от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции».

Раздел II. Прием, первичная обработка и регистрация письменных обращений граждан

1. Письменное обращение руководителю учреждения может быть доставлено лично заявителем, через представителя, почтовым отправлением, посредством электронной почты, через официальный сайт учреждения, а также в системе «ПОС».

Обращения в форме электронного документа, поступившие на служебный электронный адрес образовательного учреждения,

распечатываются на бумажном носителе для регистрации и рассмотрения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3. Обращения, поступившие в адрес должностного лица подлежат обязательному рассмотрению.

4. Заявитель в своем обращении в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, в чей адрес направляется обращение, а также свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес и/или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации или продлении срока обращения, излагает суть предложения, заявления, жалобы, ставит личную подпись и дату (в письменном обращении).

5. В случае необходимости, в подтверждение своих доводов, заявитель прилагает к обращению документы и материалы либо их копии.

6. Если к письменному обращению прилагаются подлинные документы, удостоверяющие личность заявителя (паспорт, свидетельство, удостоверение и другие документы), секретарь руководителя копирует документы и возвращает оригиналы документов лично заявителю.

7. Регистрация обращения осуществляется в течение трех дней с момента его поступления в приемную МБОУ СОШ № 32.

Регистрация документа осуществляется в системе ДЕЛО. Номер документа присваивается сразу при открытии карточки обращения.

8. Секретарь руководителя при регистрации обращения в обязательном порядке:

- проверяет правильность адресования документа;
- данные заявителя (фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, в случае если не указаны фамилия или адрес обращение рассматривается в соответствии с пунктом 12 настоящего раздела;
- наличие подписи и даты в письменных обращениях, в случае их отсутствия обращение регистрации не подлежит, о чем в устной форме сообщается заявителю;
- определяют суть обращения, тематику вопроса.
- заполняет реквизиты регистрационной карты:
  - Ф.И.О. заявителя, адрес и дополнительные сведения, указанные заявителем в обращении. Если письмо подписывается двумя или более авторами, то регистрируется заявитель, указанный в обращении первым, или в адрес которого просят направить ответ, при необходимости добавляются остальные корреспонденты, устанавливается признак коллективного обращения;
  - вид поступившего документа: предложение, заявление, жалоба и запрос;
  - вид доставки (лично, почта, E-mail и др.);
  - краткое содержание поступившего документа;

- тему и код вопроса в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан;
- признак контрольности (при постановке документа на контроль необходимо указать контрольный срок);
- кратность поступления обращения (при поступлении повторного или аналогичного обращения создается связь с первоначальной карточкой обращения, определяется тип связи).

9. Обращения, поступившие неоднократно в один и тот же день от одного и того же автора обращения (заявителя) с одним и тем же вопросом, а также отдельно направленные приложения, дополнения к обращению, регистрируются как единое обращение.

10. Копии обращений, ранее поступивших в форме электронного документа или в письменной форме, либо их подлинники, дополнительно направленные посредством почтовой связи, приобщаются к ранее зарегистрированным обращениям.

11. В случае если неоднократно обращение, не содержащее новых доводов, поступило после рассмотрения предыдущего обращения, то заявителю направляется разъяснительный ответ с приложением копии ответа на предыдущее обращение.

12. Выявляются обращения, для которых предусмотрен отдельный порядок рассмотрения. Данные обращения подлежат регистрации и рассмотрению в установленном законодательством порядке:

- анонимное обращение принимается, регистрируется и направляется на рассмотрение должностному лицу. По итогам рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит информацию о результатах рассмотрения анонимного обращения в адрес заявителя с указанием имеющихся контактных данных. В случае их отсутствия в графе адресата указывается "Аноним". Ответ регистрируется, но не подлежит отправке заявителю, документ снимается с контроля.

- Анонимное обращение, в котором содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит регистрации, рассмотрению и направлению с сопроводительным письмом в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

- Обращение, текст которого не поддается прочтению или не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, а также обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи подлежит регистрации, но не подлежит направлению на рассмотрение в соответствии с компетенцией. Заявителю составляется и направляется письмо (уведомление) за подписью должностного лица об отказе в рассмотрении обращения и направлении ответа, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению в течение семи календарных дней со дня регистрации отдельного обращения.

13. На зарегистрированном обращении в правом нижнем углу первой страницы проставляется номер входящего документа с датой регистрации. В случае если место, предназначенное для номера входящего документа, занято текстом письма, входящий номер может быть поставлен в ином месте, обеспечивающим его прочтение.

Проставляется количество листов обращения (рядом с номером входящего документа), вверху проставляется отметка «Контроль» или «Особый контроль» (если должностным лицом указан сокращенный срок рассмотрения обращения),

Обращение сканируется (так же приложенные документы) и прикрепляется во вложении в карточке обращения в ДЕЛЮ .

Сообщения и обращения, направленные в системе «ПОС» считаются зарегистрированными после присвоения сообщению и обращению регистрационных номеров, которые присваиваются автоматически в момент их подачи гражданином и юридическим лицом посредством Единого портала.

Раздел III. О принятии решений о прекращении переписки с заявителем и обоснованности очередного обращения по конкретному вопросу

1. Принятие решения о обоснованности очередного обращения, дальнейшего рассмотрения обращения и прекращении переписки с заявителем необходимо в целях совершенствования работы и определения единого подхода к рассмотрению обращений граждан.

2. Учреждение, принимающее обращение заявителя, осуществляет проверку поставленного в обращении вопроса на повторность и неоднократность, а также наличие в обращении новых доводов или обстоятельств.

Повторное (неоднократное) обращение регистрируется в системе ДЕЛЮ, создается отметка о повторности обращения и связь с предыдущими обращениями заявителя, рассматривается должностным лицом и направляется исполнителю, ответственному за подготовку ответа.

Если в обращении содержатся новые вопросы, то заявителю необходимо сообщить, что переписка по определенному вопросу прекращена, а по новому вопросу заявителю составляется и направляется письменный ответ.

3. Если при повторном (неоднократном) обращении отсутствуют новые доводы и обстоятельства, то исполнитель информирует должностное лицо о необходимости предупреждения заявителя о возможном прекращении переписки. Исполнитель составляет проект ответа с предупреждением о возможности прекращения переписки по форме согласно приложению 1 к настоящему порядку, передает должностному лицу для принятия решения и подписания ответа.

4. В случае неоднократного обращения более двух раз, не имеющего новых доводов или обстоятельств, исполнитель информирует должностное лицо о необходимости принятия решения о обоснованности очередного

обращения и прекращении переписки с заявителем, приложив следующую информацию:

- суть первичного обращения заявителя, сведения о доводах и обстоятельствах, содержание данного ответа;

- суть повторного обращения заявителя, сведения о доводах и обстоятельствах, а также сведения о выполнении требования пункта 3 раздела III настоящего порядка;

- суть настоящего обращения, проект ответа (уведомления) о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по конкретным вопросам, форму ответа согласно приложению 2 к настоящему порядку.

5. Должностное лицо принимает решение и подписывает ответ (уведомление) о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки.

6. Ответ (уведомление) о прекращении переписки регистрируется в системе ДЕЛО.

7. При поступлении обращения, по которому переписка была прекращена, исполнитель направляет заявителю письмо, в котором указывает о ранее принятом решении о прекращении переписки.

#### Раздел IV. Направление обращения на рассмотрение

1. Регистрация обращения, создание резолюции должностного лица, рассмотрение обращения, установка и перенос срока по обращению, регистрация ответа (проекта ответа) осуществляется в системе ДЕЛО.

2. После регистрации обращения документ поступает на рассмотрение должностному лицу для определения в течение двух рабочих дней основного исполнителя, ответственного за его рассмотрение и подготовку ответа (проекта ответа).

3. В случае если обращение, по мнению основного исполнителя, направлено не по компетенции, то исполнитель не позднее пяти рабочих дней со дня регистрации обращения направляет посредством системы ДЕЛО письменное обоснование (служебная записка) с указанием причин возврата в адрес должностного лица для определения исполнителя согласно компетенции.

4. Подготовку ответа на обращение, отписанное несколькими исполнителям, осуществляет основной исполнитель, указанный в резолюции первым.

Соисполнители не позднее пяти рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения, установленного в системе ДЕЛО, обязаны представить основному исполнителю информацию по обращению и все необходимые документы для обобщения и подготовки сводного ответа (проекта ответа).

5. В случае рассмотрения обращения, поступившего в порядке переадресации с сопроводительным письмом, в котором содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения, основной исполнитель

обеспечивает письменное информирование переадресовавшего органа о результатах рассмотрения путем подготовки сопроводительного письма с приложением копии ответа заявителю.

6. Запрещается направление обращения на рассмотрение в органы или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

Раздел V. Сроки рассмотрения письменных обращений, в том числе в электронном виде

1. Обращение гражданина, поступившее в адрес должностного лица рассматривается в течение 30-и дней со дня регистрации.

Срок по рассмотрению обращения устанавливается в системе ДЕЛО.

В системе «ПОС» подготовка ответа на сообщения и обращения осуществляется уполномоченными исполнителями в сроки, не превышающие 30 календарных дней или 10 календарных дней для отдельных категорий сообщений и обращений, обрабатываемых в ускоренном порядке.

2. В установленный пунктом 1 раздела V настоящего порядка срок рассмотрения входит время на рассмотрение обращения по существу, подготовку проекта ответа, его согласование, подписание и направление ответа заявителю. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока рассмотрения обращения является рабочий день, предшествующий нерабочему дню.

3. Должностное лицо вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращения.

4. Рассмотрение обращений, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложений по предотвращению возможных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

5. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции иных государственных органов, органов местного самоуправления, должностных лиц, заявителю дается письменный ответ с указанием информации.

Раздел VI. Продление срока рассмотрения обращений

1. В исключительных случаях для решения вопросов, указанных в обращении, требующих проведения специальной проверки и предоставления дополнительных материалов, принятия других мер, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

Заявителю направляется письмо (уведомление) о продлении срока рассмотрения обращения с указанием причин продления срока рассмотрения обращения.

2. Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимается должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения, на основании служебной записки, подготовленной ответственным исполнителем за пять рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения.

В адрес заявителя исполнитель подготавливает и направляет письмо с указанием обоснования продления и даты окончания рассмотрения его обращения, которое подписывает должностное лицо ответственное за рассмотрение обращения.

3. Информация о продлении срока рассмотрения обращения вносится в карточку обращения в ДЕЛО.

Раздел VII. Рассмотрение обращения исполнителем, подготовка и оформление ответа заявителю

1. Исполнитель при рассмотрении обращения обязан:

- внимательно разобраться по существу заданного вопроса. При необходимости затребовать нужные документы, направить специалистов на места для проверки, принять другие меры для объективного и всестороннего рассмотрения поставленных в обращении вопросов;

- принимать обоснованные решения по обращению заявителя, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений;

- систематически анализировать обращения с целью устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, общественных объединений, в том числе юридических лиц;

- соблюдать сроки рассмотрения и направления ответа по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с действующим законодательством.

2. Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц.

3. В случае если исполнитель считает, что обращение содержит вопросы, не входящие в его компетенцию, данное обращение в течение трех дней должно быть возвращено с письменным обоснованием причин возврата обращения должностному лицу для определения другого исполнителя.

4. После рассмотрения обращения, поступившего на имя должностного лица исполнитель (основной исполнитель) готовит проект ответа.

Проект ответа регистрируется в системе ДЕЛО.

Если проект ответа готовит основной исполнитель, то он заполняет все необходимые реквизиты и добавляет визирующих и подписывающих.

5. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который неоднократно (два и более раза) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе принять решение о обоснованности обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Рассмотрение подобных обращений производится согласно разделу III настоящего порядка.

6. Исполненными считаются обращения граждан, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявителю дан исчерпывающий ответ.

7. Систематизация и обобщение результатов рассмотрения обращений заявителей производятся по итогам рассмотрения обращений с учетом:

7.1. Формы ответа заявителю:

- в письменной форме;
- в форме электронного документа;
- в устной форме.

7.2. Характера принятых по результатам рассмотрения обращений решений:

- «Рассмотрено. Разъяснено»;
- «Рассмотрено. Не поддержано»;
- «Рассмотрено. Поддержано», в том числе анализируется ответ на предмет «меры приняты».

7.3. Сроков рассмотрения обращений:

- рассмотрено в установленные сроки;
- рассмотрено с нарушением сроков;
- срок продлен.

7.4. Должности лица, подписавшего ответ:

- должностное лицо;
- лицо, исполняющее обязанности должностного лица.

7.5. Информации заявителя об итогах рассмотрения обращения, полученной в ходе оценки результатов рассмотрения вопросов, содержащихся в обращении – «согласен», «не согласен», «частично согласен» согласно приложению 4 к настоящему порядку.

7.6. Принятия мер к должностным лицам за действия (бездействие), повлекшее нарушение прав, свобод и законных интересов заявителей:

- привлечены к ответственности;
- не привлечены к ответственности.

## Раздел VIII. Оформление ответа на обращение

1. По результатам рассмотрения обращения ответ на него подписывает должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения либо лицо его замещающее (ответ на обращение подписывается простой электронной подписью уполномоченного должностного лица (лица его замещающего) и направляется гражданину и юридическому лицу лично, почтой или на адрес электронной почты заявителя.

В случае если в электронном обращении заявитель указал почтовый адрес для получения ответа, то ответ дополнительно направляется в письменной форме на почтовый адрес, указанный заявителем в обращении.

В случае если в письменном обращении заявитель указал адрес электронной почты для получения ответа, то ответ дополнительно направляется в форме электронного документа на адрес электронной почты, указанный заявителем в обращении.

Если заявитель не указывал способ отправки ответа, ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в МБОУ СОШ № 32 в форме электронного документа.

На поступившее в МБОУ СОШ № 32 обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, ответ может быть размещен с соблюдением требований с.2 ст.6 ФЗ-59 на официальном сайте общеобразовательного учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В случае поступления в МБОУ СОШ № 32 письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте общеобразовательного учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течении семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

2. В ответе четко и последовательно должны излагаться исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении сведений о нарушении прав гражданина, изложенных в его обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по устранению выявленных нарушений.

3. Подготовку ответа обеспечивает исполнитель (основной исполнитель).

4. Ответ на коллективное обращение направляется в адрес заявителя, указанного в обращении первым, или заявителю, в адрес которого просят направить ответ. В ответе на коллективное обращение в реквизите "Адресат" указывается формулировка: (Для уведомления остальных заявителей).

5. К ответу на обращение прилагается памятка о способах выражения мнения заявителя. Образец памятки приводится в приложении 3 к настоящему порядку.

6. Если на обращение дается промежуточный ответ, в нем указывается срок подготовки окончательного ответа.

7. В соответствии с Инструкцией по делопроизводству ответ заявителю должен включать в себя следующие реквизиты:

- "Адресат". В реквизите "Адресат" указывается фамилия, инициалы заявителя и адрес:

- почтовый (в соответствии с правилами оказания услуг почтовой связи), при поступлении письменного обращения;

- адрес электронной почты, при поступлении электронного обращения;

- почтовый адрес и адрес электронной почты, при поступлении обращения с указанием двух адресов в своем обращении.

7.1. "Текст ответа":

- обращение к заявителю по имени и отчеству (последнее - при наличии);

- текст письма, в котором необходимо указывать орган, в который было направлено обращение, дату отправления (регистрации) и вопрос на который дается ответ заявителю. Рекомендуется текст начинать фразой:

"В ответ на Ваше обращение в адрес МБОУ СОШ № 32 от 00.00.0000 по вопросу..." или "В соответствии с Вашим обращением, поступившим в адрес МБОУ СОШ № 32 00.00.0000 по вопросу...".

7.2. "Подпись": полное наименование должности, инициалы (имя, отчество), фамилия, подпись должностного лица, в случае его отсутствия - исполняющего обязанности.

20.4. "Отметка об исполнителе": фамилия, имя, отчество (полностью), должность (полностью), номер служебного телефона с указанием кода города. В случае подготовки ответа несколькими исполнителями первым указывается основной исполнитель, подготовивший сводный ответ (проект ответа).

7.3. "Регистрационный номер и дата".

8. Ответственность за качество, своевременность, объективность и полноту рассмотрения обращения, оформление проекта ответа, предоставляемого на подпись должностному лицу, соответствие правилам и нормам русского языка, требованиям настоящего порядка и Инструкции по делопроизводству несет непосредственный исполнитель документа.

9. Подготовка ответа гражданину в системе «ПОС» происходит с использованием функционала ЛКО или путем передачи обращения и получения ответа из ДЕЛЮ, а так же направление ответа гражданину по электронной почте.

#### Раздел IX. Личный прием граждан

1. Личный прием граждан проводится должностным лицом в соответствии с утвержденным графиком личного приема граждан. График личного приема граждан размещается на официальном сайте общеобразовательного учреждения.

Должностное лицо проводит личный прием граждан по вопросам в своей компетенции.

2. Запись граждан на личный прием к должностному лицу производит секретарь руководителя.

На каждого гражданина, обратившегося для записи на личный прием заполняется карточка личного приема по форме согласно приложению 4 к настоящему порядку.

Работник приемной должен осведомиться у гражданина, записывающегося на прием о возможных трудностях при посещении образовательного учреждения (для маломобильной группы населения) и сделать соответствующую отметку в карточке личного приема.

3. В случае отсутствия должностных лиц по каким-либо причинам (командировка, временная нетрудоспособность, отпуск, официальные мероприятия и так далее), личный прием переносится на другой согласованный должностным лицом день с обязательным уведомлением

гражданина.

Секретарь руководителя в обязательном порядке своевременно уведомляет гражданина о переносе даты приема (устно по телефону), делает соответствующую отметку в «Карточке личного приема» с указанием точного времени и даты уведомления гражданина и указанием нового времени и даты приема.

4. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлению документа, удостоверяющего личность.

5. Во время личного приема гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим порядком.

6. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема. 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 личного приема должностным лицом и гражданином собственноручно ставится подпись о согласии и дата. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке следует обратиться.

8. На личном приеме присутствует гражданин, записанный на прием. Присутствие при проведении личного приема иных граждан, за исключением несовершеннолетних детей гражданина, записанного на личный прием, а так же сопровождающих маломобильных граждан не допускается.

От имени трудовых коллективов, иных трудовых коллективов, членов одной семьи на личном приеме присутствует их уполномоченный представитель.

При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов на личном приеме могут присутствовать сотрудники администрации школы, у которых ранее были на личном приеме записавшиеся граждане.

9. Секретарь руководителя до даты начала приема граждан передает должностному лицу списки граждан, записавшихся на прием и карточки личного приема.

10. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса (решено положительно), либо дан обоснованный отказ.

11. По результатам личного приема секретарем руководителя вносится соответствующая информация в систему ДЕЛО:

- карта личного приема;
- дата личного приема;

- Ф.И.О. должностного лица, проводившего личный прием;
- поручения по итогам личного приема.

#### Раздел X. Контроль рассмотрения обращений

1. Контроль своевременного рассмотрения обращений граждан, поступивших в адрес должностного лица осуществляет департамент образования Администрации г. Сургута.

2. Секретарь руководителя представляет информацию в департамент образования по рассмотрению обращений граждан должностным лицом в виде отчета за 1 и 2 полугодие ежегодно.

#### Раздел XI. Анализ обращений

1. Анализ обращений граждан, поступающих осуществляется в целях контроля соблюдения порядка рассмотрения обращений и принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

2. Секретарь руководителя ежемесячно в программе ЛАРМ ЕС ОГ формирует zip-архив и направляет в департамент образования для дальнейшего экспорта в Администрацию Президента Российской Федерации в раздел «Результаты рассмотрения обращений граждан» в закрытую часть на портал ССТУ. РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям.

#### Раздел XII. Ответственность

1. Лица, виновные в нарушении требований Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», настоящего порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

2. Сотрудники, работающие с обращениями, несут персональную ответственность за сохранность находящихся у них документов и писем. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившегося, без его согласия.

3. При уходе в отпуск, либо иным причинам, исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его сотруднику. При переводе на другую работу или высвобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать всю документацию по обращениям сотруднику, ответственному за делопроизводство в структурном подразделении.

### Раздел XIII. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

1. С момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его 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.

2. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении заявителя или по справочному телефону является информирование заявителя по существу обращения в устной форме.

### Раздел XIV. Запрос мнения авторов о результатах рассмотрения их обращений

1. По результатам рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях, по принятому решению («разъяснено»; «не поддержано»; «поддержано», в том числе «меры приняты») заявителем может быть дана одна из следующих оценок:

- «согласен» с решением, принятым по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении;

- «не согласен» с решением, по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении.

2. Оценка заявителем обращения результатов рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении и принятых по нему мер определяется:

- в очередном обращении заявителя;

- через официальный сайт МБОУ СОШ № 32;

- посредством телефонной связи, позвонив в учреждение;

- путем уточнения у заявителя мнения о результатах рассмотрения обращения в устной форме исполнителем (основным исполнителем) по поручению должностного лица.

Мнение заявителя (при наличии) о результатах рассмотрения обращения, не подлежит регистрации, приобщается к регистрационной карточке обращения в системе ДЕЛО, с последующим информированием исполнителя (основного исполнителя).

Приложение 1  
к порядку рассмотрения  
обращений российских  
и иностранных граждан,  
объединений граждан,  
в том числе юридических  
лиц, в МБОУ СОШ № 32

Образец

Проект ответа  
с предупреждением о возможности  
прекращения переписки с заявителем

«Ваше обращение на имя/ в адрес, в котором Вы (указать суть обращения), рассмотрено.

(Текст ответа на поставленный(е) в обращении вопрос(ы).

Дополнительно информируем, что по вопросу(ам): (указывается содержание вопроса(ов) Вам дд.мм.гггг № 000000, давался ответ по существу в связи с ранее направленным обращением, в данном обращении Вами не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Уведомляем, что в дальнейшем в случае поступления обращения, содержащего вопрос(ы), по которому(ым) Вам уже давались ответы по существу, в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» будет принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Вами по данному(ым) вопросу(ам)».

Приложение 2  
к порядку рассмотрения  
обращений российских  
и иностранных граждан,  
объединений граждан,  
в том числе юридических  
лиц, в МБОУ СОШ № 32

Образец

Проект ответа  
о прекращении переписки с заявителем  
по конкретным вопросам

«Ваше обращение, поступившее на имя/ в адрес, рассмотрено.  
(Текст ответа на поставленный(е) в обращении вопрос(ы)).

Вам неоднократно давались письменные ответы по существу вопроса(ов), содержащегося(ихся) в Ваших обращениях, поступивших ранее. Каких-либо новых доводов и обстоятельств в данном обращении Вы не приводите, в связи с чем на основании части 5 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» принято решение о безосновательности очередного обращения, переписка с Вами по вопросу(ам) (указывается тема(ы) вопроса(ов) прекращается».

Приложение 3  
к порядку рассмотрения  
обращений российских  
и иностранных граждан,  
объединений граждан,  
в том числе юридических  
лиц, в МБОУ СОШ № 32

Памятка  
заявителю о выражении мнения по данному ответу

Уважаемый заявитель!

Просим Вас ознакомиться с данным ответом и выразить свое мнение (согласен, не согласен, согласен частично «указать с чем не согласен и причину») в связи с требованиями Сборника методических рекомендаций и документов, в том числе в электронном виде, утвержденным решением рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления (протокол заседания от 30.07.2015 № 10).

Ваше мнение необходимо для оценки результатов рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, поступившем в МБОУ СОШ № 32.

Свое мнение, согласно методическим рекомендациям, Вы можете выразить:

- в очередном обращении;
- через официальный сайт МБОУ СОШ № 32.
- позвонив по телефону: 52-57-75, 52-57-74

Приложение 4  
к порядку рассмотрения  
обращений российских  
и иностранных граждан,  
объединений граждан,  
в том числе юридических  
лиц, в МБОУ СОШ № 32

**Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя  
общеобразовательная школа № 32**

**Карточка личного приёма**

от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

**ФИО гражданина** \_\_\_\_\_  
**полностью:** \_\_\_\_\_  
**Адрес:** \_\_\_\_\_  
**Телефон:** сотовый \_\_\_\_\_ домашний \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
**e-mail:** \_\_\_\_\_  
**Категория граждан:** \_\_\_\_\_  
Родители детей, посещающих образовательное  
учреждение **Дата поступления:** \_\_\_\_\_  
**Характер вопроса:** \_\_\_\_\_  
**Содержание обращения:** \_\_\_\_\_

**Ход выполнения**

**Автор резолюции:** ФИО директора или и.о. директора

**Резолюция:** \_\_\_\_\_

Исполнитель	Дата передачи	Срок ответа	Дополнительный контроль	Дата ответа

**Содержание ответа**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

С контроля снял: \_\_\_\_\_  
(ФИО) (дата)

Ответом (удовлетворён/не удовлетворён) \_\_\_\_\_

(подпись/расшифровка)

График личного приема граждан директором МБОУ СОШ № 32

**ДИРЕКТОР ШКОЛЫ**  
**ПРОГОНЮК ЛАРИСА НИКОЛАЕВНА**

**ПРИЕМ ПО ЛИЧНЫМ ВОПРОСАМ:**

**ВТОРНИК С 15.15 ДО 16.12**

