

**Порядок  
рассмотрения письменных и устных обращений граждан, объединений граждан, в  
том числе юридических лиц, поступающих в  
муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя  
общеобразовательная школа № 2 имени Исаевой Антонины Ивановны»**

**Раздел I. Общие положения**

1.1. Порядок определяет процедуры по учету, организации рассмотрения обращений, поступающих в муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 2 имени Исаевой Антонины Ивановны» (далее – Учреждение), по контролю их рассмотрения, анализу и обобщению содержащейся в них информации.

1.2. Установленная Порядком процедура организации рассмотрения обращений, поступающих в Учреждение, распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращений), за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.3. В Порядке используются термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), пунктом 1.6 Порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих главе города Нефтеюганска, директору департамента образования и молодежной политики администрации города Нефтеюганска.

Для целей Порядка также используются следующие понятия:

1) заявитель – гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, объединение граждан, в том числе юридическое лицо, обративший(ее)ся в письменной форме, в форме электронного документа или устной форме в Учреждение, к должностному лицу Учреждения;

2) должностное лицо – руководитель Учреждения (временно исполняющий обязанности руководителя Учреждения), за подписью которого будет дан ответ на обращение;

3) должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения – заместитель руководителя Учреждения, которому должностным лицом поручено объективное, всестороннее, и своевременное рассмотрение обращения;

4) должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение – заместитель руководителя Учреждения, специалист Учреждения, которым должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, поручило подготовить проект ответа на обращение;

5) уполномоченное должностное лицо – руководитель Учреждения, заместители руководителя Учреждения, которым предоставлено право на проведение личного приема граждан, обратившихся в Учреждение, в соответствии с компетенцией;

6) должностное лицо, ответственное за регистрацию обращения – должностное лицо, должностным регламентом (инструкцией) которого закреплена обязанность регистрации обращений;

7) должностное лицо, ответственное за прием, учет и формирование дел по обращениям – должностное лицо, должностным регламентом (инструкцией) которого

закреплена обязанность по приему, учету и формированию дел по обращениям в Учреждении;

8) должностное лицо, ответственное за отправку ответов на обращения - должностное лицо, должностным регламентом (инструкцией) которого закреплена обязанность отправки ответов на обращения;

9) первичное обращение - обращение по вопросу, ранее не рассматривавшемуся в данном Учреждении или должностным лицом;

10) аналогичное обращение - второе (и последующее) обращение, от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, поступившее в Учреждение или должностному лицу;

11) повторное обращение – второе (и последующее) обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, ранее рассмотренному в Учреждение или должностным лицом, либо указываются недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения;

12) коллективное обращение – совместное обращение двух и более авторов обращения (заявителей) по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции митингов и собраний, подписанные их организаторами и отвечающие требованиям, установленным к обращению Федеральным [законом](#) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

13) анонимное обращение - обращение:

в письменной форме или в форме электронного документа, в котором не указана фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) автора обращения (заявителя) или в тексте обращения написано, что фамилия вымышленная или не указан почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;

в устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность;

14) «необращение» - текст, не соответствующий требованиям, предъявляемым Федеральным [законом](#) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" к обращениям, или не имеющий смысла (понятного, вразумительного содержания, повествовательного и (или) иного характера), либо направляемый для ознакомления, либо содержащий приглашение, поздравление, соболезнование, положительную оценку деятельности, просьбу, не основанную на законе, состоящий из ссылок на содержание страниц в сети Интернет без изложения вопроса по существу, а также направленные журналы, газеты, книги, буклеты, листовки, рукописи, аудио- и видеоматериалы или иная продукция;

15) обращение в форме электронного документа – обращение автора обращения (заявителя), в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям и обработки в информационных системах;

16) электронный образ документа - электронная копия документа, изготовленная на бумажном носителе.

Должностные лица, указанные в подпунктах 6, 7, 8 настоящего пункта, назначаются приказом руководителя Учреждения.

1.4. Информация о персональных данных заявителя, направившего обращение в Учреждение, хранится и обрабатывается в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

1.5. Порядок не распространяется на:

жалобы, направленные в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных услуг;

запросы, направленные в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных

органов и органов местного самоуправления», о предоставлении информации о деятельности Учреждения;

обращения о даче согласия на замещение на условиях трудового договора должности в организации и (или) на выполнение в данной организации работ (оказание данной организации услуг) на условиях гражданско-правового договора; обращения служащих и работников о фактах обращения к ним в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений и иные обращения в целях реализации Федерального закона от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»;

заявления, ходатайства и жалобы, подлежащие рассмотрению в судебном порядке;

жалобы, направленные в соответствии с Законом автономного округа от 25 июня 2015 года № 55-оз «Об Уполномоченном по правам человека в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»;

обращения, направленные в соответствии с Законом автономного округа от 6 сентября 2009 года № 85-оз «Об Уполномоченном по правам ребенка в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»;

жалобы субъектов предпринимательской деятельности, направленные в соответствии с Законом автономного округа от 5 апреля 2013 года № 35-оз «Об Уполномоченном по защите прав предпринимателей в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре».

## **Раздел II. Прием и регистрация письменного обращения**

2.1. Письменное обращение в Учреждение может быть доставлено лично, через представителей, почтовым отправлением, факсимильной связью, в форме электронного документа через единый официальный сайт Учреждения. Контактная информация для направления обращения, получение информации справочного характера указана в приложении к Порядку и подлежит размещению на едином официальном сайте Учреждения в разделе «Обращения граждан».

В целях обеспечения защиты прав и свобод автора обращения (заявителя) при обработке сведений, касающихся его частной жизни и его персональных данных, в том числе защиты прав на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, поступившего по иным каналам связи, не рассматривается, ответ по существу не дается.

2.2. Поступающие в Учреждение письменные обращения регистрируются должностным лицом, ответственным за регистрацию обращений, в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота (далее – СЭД) в течение трех дней с момента поступления в Учреждение, за исключением обращений, поступающих в форме электронного документа.

Обращения в форме электронного документа, поступившие до 16 ч. 00 мин., регистрируются в течение рабочего дня, обращения, поступившие после указанного времени, - следующим рабочим днем.

2.3. Поступившее коллективное обращение регистрируется на заявителя, указанного первым, в случае если в обращении не указано иное.

2.4. Обращения, поступившие в форме электронного документа, посредством факсимильной связи или почтовым отправлением неоднократно в один и тот же день от одного и того же заявителя с одним и тем же вопросом, а также отдельно направленные приложения, дополнения к обращению регистрируются и рассматриваются как единое обращение.

Копии обращений, ранее поступивших факсимильной связью и в форме электронного документа, либо подлинники, дополнительно направленные посредством почтовой связи, приобщаются к ранее зарегистрированным обращениям.

2.5. Должностное лицо, ответственное за прием, учет и формирование дел по обращениям не позднее 3 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения выдает (направляет) автору обращения (заявителю) уведомление о его регистрации.

2.6. Регистрация обращения осуществляется должностным лицом, ответственным за регистрацию обращения, путем присвоения ему порядкового номера с созданием его электронного образа. Регистрационный штамп ставится на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу обращения. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп ставится в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

2.8. При регистрации обращения:

проверяется правильность адресования, история обращения;

создается электронная регистрационная карточка (далее – ЭРК) с присвоением регистрационного номера;

создается электронный образ обращения;

выявляются поставленные в обращении вопросы, при необходимости сопоставляются с находящейся в архиве перепиской;

вносится информация о содержании вопросов обращения в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений;

определяется тематика вопросов, тип обращения;

заполняется рубрикатор;

вносится информация о контроле и плановом сроке исполнения;

2.9. Если к письменному обращению прилагаются оригиналы или подлинники документов, должностное лицо, ответственное за прием, учет и формирование дел по обращениям в Учреждение снимает с них копии и в течение 3 рабочих дней обеспечивает их возврат заявителю по указанному в обращении адресу.

При отсутствии отдельных листов в обращении или в приложении к нему, отсутствии приложения к обращению при наличии ссылки на него в тексте обращения, обнаружении посторонних вложений составляется акт в 2 экземплярах, один из которых приобщается к поступившему обращению, другой направляется автору обращения (заявителю), вместе с посторонним вложением при его наличии.

2.10. Поступившее аналогичное или повторное обращение должно быть связано в СЭД с предыдущими обращениями.

2.11. Поступившее аналогичное обращение подлежит регистрации в соответствии с Порядком. В случае если срок рассмотрения предыдущего обращения еще не истек, копия обращения направляется должностному лицу, ответственному за рассмотрение предыдущего обращения, для их рассмотрения совместно.

2.12. В случае если аналогичное обращение поступило после рассмотрения предыдущего обращения, но не позднее 30 дней, Учреждение направляет гражданину с сопроводительным письмом копию ответа на предыдущее обращение.

2.13. В случае если аналогичное обращение поступило после истечения 30 дней со дня рассмотрения предыдущего обращения, оно подлежит рассмотрению в соответствии с Порядком.

2.14. Учреждение принимает на особый контроль поступившее на рассмотрение в порядке переадресации обращение с сопроводительным письмом, подписанным должностным лицом Администрации города Нефтеюганска, департаментом образования и молодежной политики администрации города Нефтеюганска, либо содержащим просьбу или запрос предоставить информацию о рассмотрении (результатах рассмотрения) обращения, направленного в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В ЭРК обращения в СЭД выставляется соответствующий вид контроля. В случае если в поручении об информировании указан сокращенный срок рассмотрения обращения, в ЭРК проставляется срок, указанный в поручении.

2.15. Поступившее «не обращение» должностное лицо, ответственное за регистрацию обращения, регистрирует в СЭД. Должностное лицо, ответственное за прием, учет и формирование дел по обращениям, направляет гражданину соответствующее уведомление с разъяснением требований, предъявляемых Федеральным законом № 59-ФЗ к письменным обращениям, ответ по существу не дается.

2.16. Поступившее в Учреждение обращение, содержащее информацию с признаками коррупционных правонарушений, направляется должностным лицом, ответственным за прием, учет и формирование дел по обращениям, в течение 5 рабочих дней Учреждением с сопроводительным письмом, подписанным должностным лицом, для рассмотрения в соответствии с компетенцией и в межведомственный Совет города Нефтеюганска по противодействию коррупции для анализа на содержание сообщений о фактах коррупции и, в случае выявления таковых, централизованного учета таких обращений, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер.

2.17. Поступившие в Учреждение для рассмотрения резолюции митингов и собраний в течение 5 рабочих дней направляются должностным лицом, ответственным за прием, учет и формирование дел по обращениям, с сопроводительным письмом, подписанным должностным лицом, для рассмотрения в соответствии с компетенцией и в межведомственный Совет города Нефтеюганска по противодействию коррупции для сведения.

2.18. Поступившее анонимное обращение должностное лицо, ответственное за регистрацию обращения, регистрирует в СЭД с обязательным проставлением отметки «анонимное» в соответствующем поле электронной регистрации карточки, ответ по существу 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 муниципальный орган по его компетенции для принятия соответствующих решений.

2.19. Поступившее обращение, требующее перевода на русский язык, регистрируется в Учреждении должностным лицом, ответственным за регистрацию обращения, и копия незамедлительно посредством СЭД с сопроводительным письмом направляется должностным лицом, ответственным за отправку ответов на обращения, в юридически-правовое управление при администрации города Нефтеюганска для перевода.

Юридически-правовое управление при администрации города Нефтеюганска в течение 2 рабочих дней переводит поступившее обращение на русский язык и направляет его в Учреждение для принятия решения о дальнейшем его рассмотрении.

### **Раздел III. Направление обращения для рассмотрения по компетенции**

3.1. Зарегистрированное обращение не позднее следующего рабочего дня после его поступления направляется руководителю Учреждения (временно исполняющему обязанности руководителя Учреждения) для определения лица, ответственного за рассмотрение обращения, подготовку проекта ответа заявителю и осуществление контроля за объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением обращения.

3.2. Поручение (резолюцию) должностного лица по рассмотрению обращения не позднее следующего рабочего дня после его получения вносится должностным лицом, ответственным за регистрацию обращения, в СЭД и направляется посредством данной системы лицу, определенному ответственным за рассмотрение обращения, подготовку проекта ответа заявителю.

3.3. Рассмотрение обращения, подготовка проекта ответа заявителю ставится, в соответствии с резолюцией, должностным лицом - руководителем Учреждения (временно исполняющим обязанности руководителя Учреждения), на контроль курирующему заместителю.

3.4. В случае если обращение, по мнению должностного лица, которому руководителем Учреждения (временно исполняющим обязанности руководителя Учреждения) поручено рассмотрение обращения, направлено не по компетенции, то не позднее следующего рабочего дня после его получения обращение возвращается руководителю Учреждения с письменным обоснованием причин возврата и указанием соответствующего должностного лица, которому следует направить обращение на рассмотрение.

3.5. Поручение руководителя Учреждения о рассмотрении обращения в течение одного рабочего дня после получения поручения вносится должностным лицом, ответственным за регистрацию обращений, в систему автоматизации делопроизводства и электронного документооборота, направляется посредством указанной системы должностным лицам, указанным в резолюции руководителя Учреждения (временного исполняющего обязанности руководителя Учреждения).

3.6. Повторное обращение, поступившее в Учреждение, после регистрации, вместе с карточкой обращения не позднее следующего рабочего дня после регистрации передается руководителю Учреждения (временному исполняющему обязанности руководителя Учреждения) для определения должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения и подготовку проекта ответа заявителю.

3.7. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется должностным лицом, ответственным за прием, учет и формирование дел по обращениям, в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением об этом заявителя.

3.8. Обращение, поступившее в Учреждение с информацией о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется должностным лицом, ответственным за прием, учет и формирование дел по обращениям, в течение 5 дней со дня его регистрации с сопроводительным письмом, подписанным должностным лицом, в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации его обращения.

3.9. По результатам рассмотрения обращения, поставленного на особый контроль в соответствии с пунктом 2.14 Порядка, должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, обеспечивает письменное информирование органа местного самоуправления или должностного лица, перенаправившего обращение, о результатах его рассмотрения (в форме сопроводительного письма с приложением копии ответа на обращение).

3.10. Своевременное рассмотрение обращения несколькими лицами, подготовку проекта ответа заявителю осуществляет должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения и подготовку проекта ответа заявителю, указанное первым в поручении по его рассмотрению. Лица, которым поручено совместное рассмотрение одного обращения, не позднее 7 рабочих дней до истечения срока его рассмотрения обязаны представить лицу, указанному в поручении первым, предложения и все необходимые документы для обобщения и подготовки сводного проекта ответа (ответа).

3.11. Запрещается направление обращения на рассмотрение в органы местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется, за исключением запроса информации, необходимой для рассмотрения обращения.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни автора обращения (заявителя) без его согласия.

Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган местного самоуправления муниципального образования или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.12. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным действующим законодательством, невозможно направление обращения на рассмотрение должностному лицу, в орган местного самоуправления муниципального образования, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов, оно возвращается заявителю должностным лицом, ответственным за прием, учет и формирование дел по обращениям, с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.13. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации должностное лицо, ответственное за прием, учет и формирование дел по обращениям, возвращает заявителю с разъяснением порядка обжалования.

#### **Раздел IV. Рассмотрение письменного обращения**

4.1. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения и (или) подготовку проекта ответа на обращение, обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения в соответствии с положениями Федерального закона № 59-ФЗ и Порядка.

При указании гражданином в обращении на факты, свидетельствующие о причинении вреда жизни, здоровью граждан, о возникновении угрозы причинения вреда жизни, здоровью граждан или о грубом нарушении лицензионных требований при осуществлении образовательной деятельности, проверка этих сведений осуществляется Учреждением в соответствии с Федеральным законом от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».

4.2. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в Учреждении.

4.3. В срок, установленный пунктом 4.2 Порядка, входит время на рассмотрение обращения по существу, подготовку проекта ответа, его согласование, подписание и направление ответа автору обращения (заявителю).

В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока его рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

4.4. В случаях, предусмотренных Федеральным законом № 59-ФЗ, срок рассмотрения обращения может быть продлен должностным лицом – руководителем Учреждения (временно исполняющим обязанности руководителя Учреждения), на основании докладной записки лица, ответственного за рассмотрение обращения и (или) подготовку проекта ответа на обращение, с указанием мотивированных причин с приложением подтверждающих документов, но не более чем на 30 дней.

4.5. Лицо, ответственное за рассмотрение обращения, письменно уведомляет автора обращения (заявителя) о продлении срока рассмотрения его обращения.

4.6. Информацию о продлении срока рассмотрения обращения должностное лицо, ответственное за регистрацию обращения, вносит в СЭД.

4.7. Руководитель Учреждения вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращения.

4.8. В случае если предметом обращения является вопрос, на который заявителю неоднократно (2 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 – руководитель Учреждения, вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения рассматривались в Учреждении.

4.9. Должностное лицо, ответственное за прием, учет и формирование дел по обращениям, согласно принятому руководителем Учреждения решению о прекращении переписки, уведомляет об этом гражданина, направившего обращение.

4.10. Обращение, поступившее после прекращения переписки и не содержащее новых доводов, должностное лицо, ответственное за регистрацию обращения, регистрирует в соответствии с Порядком, заявителю ответ не дается, лицо, ответственное за рассмотрение обращения, на основании принятого руководителем Учреждения решения о прекращении переписки, возвращает его заявителю с сопроводительным письмом и снимает с контроля с отметкой «переписка прекращена».

4.11. В течение 3 рабочих дней со дня поступления заявления о прекращении рассмотрения ранее направленного обращения должностное лицо, ответственное за

прием, учет и формирование дел по обращениям, осуществляет сопоставление заявителя с лицом, обратившимся с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

По итогам сопоставления руководитель Учреждения (временно исполняющий обязанности руководителя Учреждения), лично уведомляет заявителя и лицо, ответственное за рассмотрение обращения, о принятом решении.

Если лицо, обратившееся с заявлением о прекращении рассмотрения обращения, не определено как заявитель, обращение подлежит рассмотрению в установленном порядке.

4.12. После завершения рассмотрения обращения карточка обращения, а также копия ответа и материалы, относящиеся к нему, передаются должностному лицу, ответственному за прием, учет и формирование дел по обращениям.

## **Раздел V. Оформление ответа на обращение**

5.1. По результатам рассмотрения обращения ответ автору обращения (заявителю) подписывает руководитель Учреждения (временно исполняющий обязанности руководителя Учреждения).

5.2. В ответе указываются номер и дата регистрации обращения, четко и последовательно излагаются исчерпывающие разъяснения с правовым обоснованием на все поставленные в нем вопросы. При подтверждении сведений о нарушении прав заявителя в ответе указываются меры, принятые по устранению выявленных нарушений, при необходимости разъясняется право и порядок обжалования принятого по обращению решения.

5.3. Ответ на коллективное обращение направляется автору обращения (заявителю), указанному в обращении первым, в случае если в обращении не указано иное, с просьбой довести содержание ответа до остальных обратившихся заявителей.

5.4. Подлинник обращения, направленный государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом на рассмотрение, возвращается направившему только при наличии на нем штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

5.5. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется должностным лицом, ответственным за отправку ответов на обращения, в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, в случае указания такой просьбы в обращении либо в случае отсутствия почтового адреса. В остальных случаях ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.6. Ответ на некорректное по изложению обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствии с компетенцией, о чем должностное лицо, ответственное за прием, учет и формирование дел по обращениям в течение 7 дней со дня регистрации сообщает заявителю путем направления уведомления, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.7. Ответ на некорректное по содержанию обращение не дается, должностное лицо, ответственное за прием, учет и формирование дел по обращениям сообщает заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

5.8. После завершения рассмотрения обращения копия ответа и материалы, относящиеся к нему, передаются должностному лицу, ответственному за прием, учет и формирование дел по обращениям. Должностное лицо, ответственное за прием, учет и формирование дел по обращениям, сообщает ответственному лицу за регистрацию обращений информацию о завершении рассмотрения обращения для внесения в СЭД.

5.9. Регистрация ответа на обращение, создание электронного образа ответа на обращение, подписанного руководителем Учреждения (временно исполняющим обязанности руководителя Учреждения), отправка ответа по почтовому адресу осуществляется должностным лицом, ответственным за отправку ответов на обращения.

5.10. Должностное лицо, ответственное за прием, учет и формирование дел по обращениям, по окончании рассмотрения обращения (ответ подписан руководителем Учреждения и отправлен заявителю) формирует все материалы в дело по обращению

граждан, подготавливает дело к сдаче на архивное хранение, в соответствии с действующим законодательством. При этом материалы по проверке сведений, указанных в обращении граждан, осуществляемой в рамках требований Федерального закона от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», находятся в материалах дела соответствующего отдела, проводившего проверку.

5.11. В целях оценки результатов рассмотрения обращений, поступающих в Учреждение, на основе ответов заявителем Учреждения принимает одно из следующих решений:

«поддержано», в том числе «меры приняты», - принято решение о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении обращения, в том числе выполнены действия до полного фактического разрешения поставленного в обращении вопроса;

«поддержано частично» - обращение удовлетворено не по всем вопросам;

«разъяснено» - принято решение об информировании о порядке реализации предложения или удовлетворения обращения;

«не поддержано» - принято решение о нецелесообразности предложения, о необоснованности и не удовлетворении обращения;

«оставлено без ответа» - принято решение об оставлении его без ответа.

5.12. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения и подготовку проекта ответа на обращение, при согласовании проекта ответа с курирующим заместителем руководителя Учреждения предоставляет информацию о решении, принятом по итогам оценки результатов рассмотрения обращения, в соответствии с п. 5.11.

5.13. Должностное лицо, ответственное за отправку ответов на обращения, заносит информацию о принятом решении в СЭД.

## **Раздел VI. Личный прием граждан**

6.1. Личный прием граждан осуществляется руководителем Учреждения, заместителями руководителя Учреждения в соответствии с графиком, утвержденным приказом руководителя Учреждения.

6.2. Информация о месте личного приема граждан руководителем Учреждения, заместителями руководителя Учреждения, специалистами Учреждения, об установленных днях и часах приема размещается на едином официальном сайте Учреждения в сети Интернет, в помещениях, занимаемых Учреждением, доступных для обозрения граждан.

6.3. Организация личного приема руководителя Учреждения, заместителей руководителя Учреждения, специалистами Учреждения осуществляется должностным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

6.4. Предварительная запись на личный прием руководителя Учреждения, осуществляется должностным лицом, ответственным за регистрацию обращений, на основании письменного или личного обращения гражданина с изложением вопроса по существу.

6.5. Организацию личного приема граждан руководителя Учреждения обеспечивает: должностное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, которое осуществляет:

предварительную запись на личный прием;

оказание консультативно-правовой помощи гражданину;

документальное обеспечение, которое включает в себя: регистрацию устного обращения, составление карточки личного приема, подготовку предложений по решению вопросов, обозначенных в обращении, внесение информации о результатах рассмотрения обращения в карточку личного приема на бумажном носителе и в СЭД.

ответственное лицо за учет обращений граждан, который осуществляет:

контроль рассмотрения устного и письменного обращения гражданина, поступившего во время личного приема, и исполнения поручений, данных в ходе личного приема.

6.6. Заместители руководителя Учреждения, специалисты Учреждения осуществляющие личный прием граждан, ежеквартально до 5 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, представляют должностному лицу, ответственному за прием, учет и формирование дел по обращениям, информацию о личном приеме граждан по форме, утвержденной приказом руководителя Учреждения.

Свод информации о личном приеме граждан, проведенным руководителем Учреждения, заместителями руководителя Учреждения, специалистами Учреждения, осуществляется должностным лицом, ответственным за прием, учет и формирование дел по обращениям, в электронном реестре личного приема граждан ежеквартально до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом и ежегодно до 20 января следующего за отчетным годом по форме, утвержденной приказом руководителя Учреждения.

6.7. Краткое содержание обращения заносится должностным лицом, ответственным за регистрацию обращений, в карточку личного приема гражданина по форме, утвержденной приказом руководителя Учреждения.

6.8. В случае если изложенные в 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 гражданина. В остальных случаях направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.9. По окончании личного приема уполномоченное должностное лицо, проводившее личный прием, доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии по нему мер.

6.10. В случае если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию уполномоченного должностного лица, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке он может обратиться.

6.11. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает руководитель Учреждения (временно исполняющий обязанности руководителя Учреждения) путем снятия карточки личного приема с контроля.

6.12. К участию в личном приеме уполномоченным должностным лицом могут привлекаться представители органов местного самоуправления муниципального образования города, иных организаций, в компетенцию которых входит решение заявленных вопросов, о чем в обязательном порядке уведомляется гражданин и делается запись в карточке личного приема.

6.13. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Допускается личный прием представителя гражданина при наличии доверенности, удостоверенной нотариусом.

6.14. В случае если изложенные в 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 гражданина. В остальных случаях направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.15. Уполномоченное лицо по окончании личного приема доводит до сведения гражданина и участников личного приема принятое им решение, которое отражает в карточке личного приема в виде поручения лицу, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса (далее – исполнитель), а должностное лицо, ответственное за регистрацию обращений заносит поручение в СЭД в день проведения личного приема и ставит его на контроль.

6.16. Руководитель Учреждения, заместители руководителя Учреждения, специалисты Учреждения могут осуществлять личный прием как в рамках отдельно организованного и спланированного приема граждан.

6.18. Рассмотрение письменного обращения, принятого в ходе личного приема гражданина, осуществляется в соответствии с разделом IV Порядка.

## **Раздел VII. Контроль рассмотрения обращений**

7.1. Контроль своевременного рассмотрения обращений, поступивших в Учреждение, осуществляет должностное лицо, ответственное за прием, учет и формирование дел по обращениям.

7.2. В целях упреждающего контроля должностное лицо, ответственное за прием, учет и формирование дел по обращениям, еженедельно направляет руководителю Учреждения, заместителям руководителя Учреждения, специалистам Учреждения напоминание об истечении срока и необходимости обеспечения своевременного рассмотрения обращения.

7.3. Обращения, поставленные на контроль, считаются исполненными и снимаются должностным лицом, ответственным за отправку ответов на обращения с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы, за исключением обращений, ответы на которые в соответствии с Порядком не даются.

7.4. Датой снятия обращения с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю или в орган, направивший обращение с контролем исполнения.

7.5. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, не подлежат снятию с контроля.

7.6. Должностное лицо, ответственное за прием, учет и формирование дел по обращениям:

еженедельно представляет руководителю Учреждения сведения о работе с обращениями граждан в Учреждении;

вносит руководителю Учреждения предложения о проведении служебных проверок по фактам несвоевременного или ненадлежащего рассмотрения обращений граждан.

7.7. Контроль за качеством проведенного рассмотрения сведений и фактов, указанных в обращениях, а также полнотой и объективностью информации, содержащихся в ответах на обращения, принятых мерах, своевременностью рассмотрения и направления ответов на обращения осуществляется курирующими заместителями руководителя Учреждения.

## **Раздел VIII. Анализ обращений**

8.1. Анализ обращений, поступающих в Учреждение, осуществляется в целях контроля соблюдения Порядка рассмотрения обращений и принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин возникновения обращений.

8.2. Анализ обращений Учреждение осуществляет в соответствии с утвержденными решением рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций Методическими рекомендациями:

по анализу обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также результатов рассмотрения и принятых по ним мер в органах государственной власти автономного округа и органах местного самоуправления муниципальных образований автономного округа в целях совершенствования деятельности по обеспечению достижения целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации;

по критериям оценки ответов государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, государственных или муниципальных учреждений, осуществляющих публично-значимые функции, иных организаций и их должностных лиц на обращения российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц;

по оценке органами государственной власти автономного округа и органами местного самоуправления муниципальных образований автономного округа результатов рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, и принятых по ним мер с учетом мнения авторов обращений о результатах рассмотрения их обращений и принятых по ним мерах;

по проведению контрольных мероприятий в органах государственной власти автономного округа и органах местного самоуправления муниципальных образований автономного округа по практике применения Федеральных законов от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и от 9 февраля 2009 года №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

по работе с жалобами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц;

по оценке эффективности деятельности органов государственной власти автономного округа и органов местного самоуправления муниципальных образований автономного округа на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших от российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

8.3. Для анализа обращений Учреждение ведет реестры и итоговые таблицы:

оценки Учреждением результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер, с учетом мнения авторов обращений (заявителей) о результатах рассмотрения их обращений и принятых по ним мерах;

оценки эффективности деятельности Учреждения на основе анализа порядка рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц;

оценки эффективности деятельности Учреждения на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших от российских граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

8.4. Учреждение ежеквартально до 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, размещает материалы по итогам работы с обращениями в разделе «Обращения граждан» на официальном сайте Учреждения в сети Интернет.

8.5. Должностные лица Учреждения, осуществляющие мероприятия по анализу обращений, назначаются приказом руководителя Учреждения.

## **Раздел IX. Ответственность**

Лица, виновные в нарушении Федерального закона № 59-ФЗ, Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и автономного округа.

Приложение  
к Порядку рассмотрения письменных  
и устных обращений граждан,  
объединений граждан, в том числе  
юридических лиц, поступающих в  
МБОУ «СОШ № 2 им.А.И.Исаевой»

Информация для направления обращения

Почтовый адрес	628301, РФ, ХМАО – Югра, г. Нефтеюганск, 5 микрорайон, здание 6
Телефон/факс	8(3463) 22-16-23
Электронные сервисы размещены на главной странице официального сайта МБОУ «СОШ №2 им. А.И. Исаевой» в разделах: «Обратная связь» и «Обращения граждан»	<a href="http://нефтеюганск-школа2.рф/">http://нефтеюганск-школа2.рф/</a>
Адрес электронного сервиса «Обратная связь»	<a href="http://нефтеюганск-школа2.рф/obratnaya-svyaz">http://нефтеюганск-школа2.рф/obratnaya-svyaz</a>
Адрес электронного сервиса «Обращения граждан»	<a href="http://нефтеюганск-школа2.рф/obrasheniya-grazhdan">http://нефтеюганск-школа2.рф/obrasheniya-grazhdan</a>
Телефон для получения справочной информации в «СОШ №2 им. А.И. Исаевой» по работе с обращениями граждан	8(3463) 22-16-23
Адрес электронной почты	e-mail: <a href="mailto:sosh2_ugansk@mail.ru">sosh2_ugansk@mail.ru</a>