

**Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение  
«Средняя общеобразовательная школа № 1 г. Советский»**

**ПРИКАЗ**

**«11» апреля 2025 г.**

**№ 157**

**Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих в  
Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение «Средняя  
общеобразовательная школа № 1 г. Советский»**

В соответствии с Федеральным законом РФ от 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с изменениями на 03.11.2015 года, Указом Президента РФ от 17 апреля 2017 г. №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», с изменениями от 28.12.2024г. №547-ФЗ, на основании решения педагогического совета от 03.06.2020 г. (протокол № 9), в целях упорядочения рассмотрения обращений граждан, а также своевременного и регулярного размещения информации о результатах рассмотрения обращений граждан

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить и ввести в действие Порядок рассмотрения обращений граждан, поступающих в Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 1 г. Советский» (приложение 1).
2. Назначить ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан в МАОУ СОШ № 1 г. Советский Дидич Т.В., заместителя директора.
3. Назначить ответственным лицом за предоставление информации в раздел «Результаты рассмотрения обращений» на портале Платформы Обратной Связи (ПОС), за непосредственное внесение информации в указанный раздел, обеспечив актуализацию контактных данных заявителя, Чижекову Е.В., документоведа.
4. Назначить ответственным лицом за техническое сопровождение внесения данных в раздел «Результаты рассмотрения обращений» на портале Платформы Обратной Связи (ПОС), Яковлева И.В., системного администратора.
5. Яковлеву И.В., системному администратору, разместить данный приказ на официальном сайте школы в разделе «Обращение граждан» **в срок до 17.04.2025 года.**
6. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

**Директор**

**И.В. Муравлев**

УТВЕРЖДАЮ:

Директор МАОУ СОШ № 1 г. Советский

\_\_\_\_\_ Муравлев И.В.

Приказ № 157 от 11.04.2025 года

**Порядок рассмотрения обращений граждан, поступающих в Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 1 г. Советский»**

**I. Основные положения**

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан, поступающих в Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 1 г. Советский» (далее – Порядок) определяет процедуру работы по централизованному учету, организации рассмотрения письменных и устных обращений граждан (далее – заявитель, обращение заявителя, обращение), поступающих директору Муниципального автономного общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа № 1 г. Советский» (далее – МАОУ СОШ № 1 г. Советский), а также осуществлению контроля рассмотрения обращений, анализа и обобщения содержащейся в них информации.

1.2. В настоящем Порядке используются основные термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон № 59-ФЗ):

1.3. Для целей настоящего Порядка используются следующие понятия:

- 1) должностное лицо - директор МАОУ СОШ № 1 г. Советский;
- 2) должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение – заместитель директора, которому директор поручил подготовить проект ответа на обращение;
- 3) автор обращения (заявитель) - гражданин Российской Федерации, объединение граждан, обратившихся в письменной форме, в форме электронного документа или устной форме в МАОУ СОШ № 1 г. Советский;
- 4) коллективное обращение – обращение двух и более заявителей;
- 5) первичное обращение – обращение по вопросу, ранее не рассматривавшемуся в МАОУ СОШ № 1 г. Советский;
- 6) аналогичное обращение - второе (и последующее) обращение, направленное от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу и поступившее в МАОУ СОШ № 1 г. Советский;
- 7) повторное обращение – второе (и последующее) обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, ранее рассмотренному в МАОУ СОШ № 1 г. Советский, либо указываются недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения;
- 8) некорректное по изложению обращение – обращение, текст которого не поддается прочтению.

**II. Прием и регистрация письменного обращения**

2.1. Письменное обращение директору МАОУ СОШ № 1 г. Советский может быть доставлено лично, по адресу: Ханты-Мансийский автономный округ-Югра, Советский район, г.п.Советский, ул. Гастелло, д.24, кабинет приемной директора, через

представителей, почтовым отправлением, в электронном виде через официальный сайт МАОУ СОШ № 1 г. Советский: <https://school1sov.gosuslugi.ru/> в разделе «Обращение граждан».

2.2. Регистрация письменного обращения, поступившего в электронном виде через официальный сайт МАОУ СОШ № 1 г. Советский, осуществляется документоведом (либо лицом его заменяющего) в течение 1 рабочего дня со дня его поступления в порядке, установленном п. 2.3 настоящего раздела.

2.3. Обращения регистрируются в журнале регистрации письменных обращений граждан в соответствии с формой (приложение 1) путем присвоения ему порядкового номера с созданием его электронного образа. Регистрационный штамп ставится на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения. В случае, если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп ставится в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

2.4. Директор школы при работе с обращением выявляет поставленные в обращении вопросы, определяет их тематику и тип, проверяет историю обращения на повторность, и определяет в течение 2 рабочих дней должностное лицо из числа заместителей директора, ответственное за рассмотрение обращения и (или) подготовку проекта ответа на обращение.

2.5. При поступлении повторного обращения к нему приобщаются копии документов по предыдущему обращению.

2.6. Поступившее аналогичное обращение подлежит регистрации в соответствии с настоящим Порядком. В случае если срок рассмотрения предыдущего обращения еще не истек, копия обращения направляется должностному лицу, из числа заместителей директора, ответственному за рассмотрение обращения и (или) подготовку проекта ответа на обращение.

2.7. В случае если аналогичное обращение поступило после рассмотрения предыдущего обращения, но не позднее 30 дней, сопроводительным письмом копия ответа на предыдущее обращение направляется заявителю.

2.8. Рассмотрение обращения несколькими должностными лицами, из числа заместителей директора, и (или) подготовку проекта ответа на обращение в сроки, установленные Законом №59-ФЗ, поручением директора школы, обеспечивает должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения и (или) подготовку ответа на обращение, указанное первым в поручении. Должностные лица, из числа заместителей директора, которым поручено совместное рассмотрение одного обращения и (или) подготовку проекта ответа на одно обращение, не позднее 5 рабочих дней до истечения срока его рассмотрения обязаны предоставить должностному лицу, указанному в поручении первым, предложения и все необходимые документы для обобщения и подготовки сводного проекта на обращение.

### **III. Рассмотрение обращения заявителя**

3.1. Обращения граждан, поступившие в МАОУ СОШ № 1 г. Советский, касающиеся компетенции должностных лиц школы, подлежат обязательному рассмотрению в установленные законодательством Российской Федерации, в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

3.2. Должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение – заместитель директора, которому директор поручил подготовить проект ответа на обращение, обеспечивает подготовку проекта ответа на обращение по существу поставленных в нем вопросов в соответствии с положениями Закона № 59-ФЗ и настоящего Порядка.

3.3. В исключительных случаях директор МАОУ СОШ № 1 г. Советский, либо уполномоченное на то лицо, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней.

3.4. В случае продления срока рассмотрения обращения, должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение – заместитель директора, которому директор поручил подготовить проект ответа на обращение, обеспечивает письменное уведомление заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования продления и даты окончания рассмотрения его обращения.

3.5. В ответе на обращение указывается номер и дата регистрации обращения, фамилия, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес, наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилия, имя, отчество, номер телефона исполнителя, и 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.

3.6. Ответ на коллективное обращение направляется одному из заявителей с просьбой довести его содержание до остальных обратившихся заявителей.

3.7. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении. В остальных случаях ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.8. В целях оценки результатов рассмотрения обращений, поступающих в МАОУ СОШ № 1 г. Советский, на основе ответов заявителям директор принимает одно из следующих решений:

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

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

«отказано» - принято решение о нецелесообразности предложения, о необоснованности и неудовлетворении обращения.

3.9. Ответ на обращение заявителя не дается в следующих ситуациях:

3.9.1. Обращения, в которых не указаны предусмотренные законодательством Российской Федерации фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), а также почтовый адрес (для направления ответа в бумажном виде) либо адрес электронной почты (для направления ответа в электронном виде) к рассмотрению не подлежат.

3.9.2. В соответствии с требованиями Закона № 59-ФЗ обращения, в которых:

1) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

2) текст не поддается прочтению;

3) обжалуется судебное решение;

4) в 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;

5) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3.9.3. Обращения, которые направлены по электронной почте.

#### **IV. Личный прием заявителей**

4.1. Личный прием заявителей осуществляется директором МАОУ СОШ № 1 г. Советский или уполномоченными на то лицами в соответствии с графиком, утвержденным по форме, согласно приложению 2 к настоящему Порядку.

4.2. Информация о месте личного приема заявителей, а также о графике личного приема заявителей размещается на официальном сайте МАОУ СОШ № 1 г. Советский и в помещении организации.

4.3. Организацию личного приема заявителей обеспечивает документовед, который осуществляет регистрацию устного обращения, составление карточки личного приема в соответствии с формой (приложение 3), внесение информации о результатах рассмотрения обращения в карточку личного приема.

4.4. Предварительная запись на личный прием заявителей осуществляется документоведом на основании письменного или личного обращения заявителя с изложением вопроса, по существу.

4.5. К участию в личном приеме заявителей могут привлекаться сотрудники МАОУ СОШ № 1 г. Советский, в компетенцию которых входит решение заявленных вопросов.

4.6. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема заявителя. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя. В остальных случаях по окончании личного приема директор дает поручение должностному лицу, ответственному за рассмотрение (или) за подготовку проекта ответа на обращение – заместителю директора, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса.

4.7. Рассмотрение устного обращения считается завершенным, когда заявителю, с его согласия, дан устный ответ в ходе личного приема или направлен письменный ответ.

4.8. Рассмотрение письменного обращения, принятого в ходе личного приема заявителей, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

## **V. Контроль рассмотрения обращений**

5.1. Контроль рассмотрения обращений заявителей, в сроки, установленные Законом № 59-ФЗ, осуществляет директор. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на директора школы.

5.2. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возлагается на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировка и т.п.) не снимает с директора школы ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан.

5.3. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков или порядка их рассмотрения; принятие заведомо необоснованного, незаконного решения; преследование граждан за критику; предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц, предусмотренную законодательством Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа-Югры.

5.4. Анализ обращений отражается в анализе работы МАОУ СОШ № 1 г. Советский за текущий учебный год.

## **VI. Заключительные положения**

6.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Уставом школы и вводится в действие в установленном им порядке.

6.2. Изменения в настоящий Порядок могут быть внесены при изменении законодательства в области рассмотрения обращений граждан.

Приложение 1 к Порядку рассмотрения обращений граждан,  
поступающих в Муниципальное автономное общеобразовательное  
учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 1 г. Советский»

**Журнал регистрации письменных обращений граждан**

| Регистрационный<br>номер, дата<br>регистрации,<br>способ доставки | Фамилия и<br>инициалы<br>гражданина | Адрес<br>гражданина,<br>номер<br>телефона,<br>дата и<br>исходящий<br>номер | Краткое<br>содержание<br>обращения | Характеристи<br>ки обращения<br>(первичное,<br>повторное,<br>аналогичное,<br>коллективное) | Резолюции по обращению с<br>указанием их дат, фамилий и<br>инициалов | Результаты<br>рассмотрения<br>обращения<br>(«удовлетворено»,<br>«разъяснено»,<br>«отказано») с<br>указанием даты<br>ответа<br>(уведомления),<br>фамилия и<br>инициалы<br>должностного лица,<br>его подписавшего, | Отметка о снятии<br>с контроля,<br>способ вручения<br>ответа («получил<br>лично»,<br>«направлено<br>почтой», с<br>указанием<br>реквизитов<br>платежного<br>документа,<br>«направлено по<br>электронной<br>почте» |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                                                                 | 2                                   | 3                                                                          | 4                                  | 5                                                                                          | 6                                                                    | 7                                                                                                                                                                                                                | 8                                                                                                                                                                                                                |

Приложение 2 к Порядку рассмотрения обращений граждан,  
поступающих в Муниципальное автономное общеобразовательное  
учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 1 г. Советский»

УТВЕРЖДАЮ:

Директор МАОУ СОШ № 1 г. Советский

\_\_\_\_\_И.В.Муравлев

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

**Форма графика личного приема заявителей директором Муниципального  
автономного общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная  
школа № 1 г. Советский»**

| Дни приема | Часы приема | Адрес |
|------------|-------------|-------|
|            |             |       |

Приложение 3 к Порядку рассмотрения обращений граждан,  
поступающих в Муниципальное автономное общеобразовательное  
учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 1 г. Советский»

**Форма карточки личного приема**

Карточка личного приема от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Должностное лицо, осуществляющее прием \_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы и должность)

Фамилия, Имя, Отчество заявителя (последнее - при наличии)

Почтовый адрес для направления ответа  
(при необходимости) \_\_\_\_\_

Контактные телефоны заявителя: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Содержание устного обращения \_\_\_\_\_

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

**Ход выполнения:**

Резолюция: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

Результата рассмотрения: \_\_\_\_\_

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

Отметка о согласии заявителя на получение устного ответа по существу поставленных в  
обращении вопросов: \_\_\_\_\_.

Со слов заявителя письменный ответ не требуется: \_\_\_\_\_

(подпись должностного лица,  
проводившего прием)