

ПРИНЯТО:  
педагогическим советом  
МБОУ СОШ № 8 им. П.А.  
Щипанова города Кузнецка  
Протокол № 2  
от «29» 08 2020 г.



УТВЕРЖДАЮ:  
Директор МБОУ СОШ № 8 им. П.А.  
Щипанова города Кузнецка  
С.В. Шалькина  
Приказ № 62208  
от «01» 09 2020 г.

**ПОРЯДОК  
РАССМОТРЕНИЙ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В  
Муниципальное бюджетное общеобразовательное  
учреждение среднюю общеобразовательную школу № 8  
имени Павла Александровича Щипанова города  
Кузнецка**

**(МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города  
Кузнецка )**

## **I. Общие положения**

### **1.1. Предмет регулирования**

Настоящее Приложение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - организации), должностными лицами МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка (далее - Порядок).

### **1.2. Порядок работы**

1.2.1. Юридический и почтовый адрес МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка: 442537, Пензенская область, город Кузнецк, ул. Минская, д.10А.

Секретарь приемной осуществляет прием обращений граждан и организаций в соответствии со следующим графиком:

- понедельник-пятница с 9.00 до 18.00, перерыв на обед с 13.00 до 14.00;
- суббота, воскресенье - выходной.

Телефон приемной МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка 7-58-82

Официальный сайт МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка <http://shkola8kuznetsck.narod.ru/>.

1.2.2. Информацию о Порядке граждане и организации могут получить при личном обращении в приемную <http://shkola8kuznetsck.narod.ru> (далее - приемная), по телефону 7-58-82, в письменном виде, на официальном сайте <http://shkola8kuznetsck.narod.ru>

## **II. Порядок приема и регистрации письменных обращений граждан и организаций**

2.1. Поступившие по почте в адрес МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка письменные обращения граждан и организаций (в том числе факсимильные сообщения и телеграммы) и документы, связанные с их рассмотрением, регистрируются в приемной МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка. При приеме и первичной обработке письменных обращений проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки.

2.2. В приемной:

- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов, к письму подкалывается конверт;

Все поступившие конверты (бандероли) вскрываются. Конверты писем с обращениями граждан и организаций подлежат хранению.

2.3. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в приемной. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия автора (авторов) обращения и почтовый адрес, по которому должен быть дан ответ, специалист приемной разъясняет заявителю требования



Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ст. 7, п. 1) к оформлению письменного обращения и предупреждает его о том, что ответ на обращение ему не будет направлен.

2.4. Получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, и при обнаружении на ощупь в конверте с обращением вложений, не характерных для почтовых отправлений (порошок и т.д.), работник должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом директору МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка.

2.5. Обращения с пометкой "лично", поступившие от граждан и организаций на имя директора МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка, передаются директору либо лицу, уполномоченному на то директором МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка .

2.6. На поступившем обращении в правом нижнем углу первой страницы проставляется регистрация с указанием номера и даты.

2.7. Все письменные обращения граждан и организаций, поступившие в адрес МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка, а также обращения в форме электронного документа, регистрируются в Журнале регистрации письменных обращений граждан и организаций (Форма N 1) в течение трех дней со дня поступления.

Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен печатью и заверен должностным лицом, ответственным за делопроизводство.

2.8. Если письменное обращение подписано двумя и более заявителями, то регистрируются первый или автор, в адрес которого просят направить ответ.

2.9. При поступлении в адрес МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка повторных письменных обращений граждан или организаций специалистом приемной в обязательном порядке подбирается переписка по следующим обращениям. Повторными считаются письма граждан или организаций, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу в течение года, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения, или заявитель не удовлетворен полученным ответом.

2.10. При регистрации обращению присваивается регистрационный номер, который состоит из начальной буквы фамилии автора и порядкового номера поступившего письма по журналу, а также проставляется шифр темы согласно тематическому классификатору обращений граждан и организаций.

Нумерация обращений граждан и организаций при регистрации ведется в пределах календарного года.

При регистрации коллективного обращения в регистрационном номере ставятся начальные буквы "Кол".

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, при регистрации такого обращения в регистрационном номере ставятся начальные буквы "Ан".



2.11. В случае, если повторное обращение поступило от заявителя до истечения установленного законодательством срока рассмотрения, данному обращению присваивается номер первого обращения с добавлением порядкового номера, проставляемого через дробь.

При поступлении обращений одинакового содержания по одному и тому же вопросу, направленных заявителем одновременно в несколько органов государственной власти или органов местного самоуправления, данным обращениям присваивается номер обращения, поступившего первым, с добавлением порядкового номера, проставляемого через дробь.

При регистрации обращений граждан и организаций, поступивших на рассмотрение из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, министерств Российской Федерации, Губернатора Пензенской области, Законодательного Собрания Пензенской области и др. указывается адресат, дата и исходящий номер сопроводительного письма.

2.12. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных письменных обращений не допускается.

### **III. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан и организаций**

3.1. Зарегистрированные в приемной письменные обращения граждан и организаций (подлинники), а также обращения в форме электронного документа, вместе с приложениями (в случае, если повторные обращения - перепиской по предыдущим обращениям) в зависимости от содержащихся в них вопросов специалистами приемной направляются директору МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка.

Директору МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка в обязательном порядке направляются коллективные и повторные обращения, независимо от тематики изложенных в них вопросов.

3.2. Если в обращении гражданина или организации (в том числе без фамилии, почтового адреса и подписи) содержатся сведения о подготавливаемом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем или совершившем, обращение подлежит безотлагательному (в день поступления) направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.3. Директор МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка в течение трех дней рассматривает переданные ему обращения, определяет конкретных исполнителей.

Обращения рассматриваются непосредственно заместителями директора МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка (в том числе с выездом на место).

Поручение об исполнении обращения гражданина или организации дается директором МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка в форме



резолюции.

Поручение должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись должностного лица с расшифровкой и датой.

Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

В случае если в резолюции руководителя рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям и не определен ответственный исполнитель, контроль за сроками рассмотрения и подготовкой ответа осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым. Специалист приемной не позднее чем в двухдневный срок направляют всем исполнителям копии обращения и приложенных к нему материалов. В течение 15 дней со дня поступления поручения соисполнители представляют ответственному исполнителю все необходимые материалы для рассмотрения обращения и подготовки ответа, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие охраняемую федеральным законом тайну и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.4. Ответственность за своевременное рассмотрение письменных обращений граждан и организаций, а также за полноту и объективность ответа несут исполнители, которым направлены обращения на рассмотрение и подготовку ответа.

3.5. В случае если решение вопросов, поставленных в письменном обращении гражданина или организации, не относится к компетенции МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка, данное обращение в течение семи дней со дня регистрации направляется согласно резолюции директора МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка по принадлежности в соответствующий орган с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения и списывается "в Дело".

3.5.1. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу Пензенской области (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти Пензенской области) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в п. 3.12 настоящего Порядка.

3.5.2. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или

соответствующим должностным лицам.

3.6. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы, необходимые для принятия решения, и объяснения у заявителя.

3.7. В случае необходимости ответственные исполнители обеспечивают рассмотрение обращения с выездом на место.

3.8. При необходимости комиссионного рассмотрения обращения должностное лицо, на рассмотрение которому направлено обращение, определяет состав комиссии и ответственного за подготовку материала по итогам рассмотрения и ответа заявителям.

В случае необходимости рассмотрения обращений на совещании с представителями учреждений и организаций должностное лицо, на рассмотрение которому направлено обращение, дает поручение о подготовке совещания. По итогам совещания составляется протокол и готовится ответ заявителю.

3.9. Запрещается направлять обращения, содержащие жалобу, на рассмотрение должностному лицу, действие (бездействие) которого обжалуется.

В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным данным пунктом, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается с разъяснением права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

3.10. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, ответственным исполнителем в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину или организации, направившим обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.11. В случае, если гражданин или организация обращались с письменным заявлением (заявлением в форме электронного документа) о прекращении рассмотрения их обращения, рассмотрение обращения прекращается, о чем сообщается заявителю.

3.12. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на данное обращение не дается, о чем ответственным исполнителем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину или организации, направившим обращение, если фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.13. В случае, если в письменном обращении гражданина или организации содержится вопрос, на который им многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства при условии, что указанное обращение направлялось в МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка или одному и тому же должностному лицу школы, директор МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка вправе



принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином или организацией по данному вопросу, направив заявителю уведомление о прекращении переписки по данному вопросу.

3.14. В случае поступления в МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с ч. 4 ст. 10 Федерального закона РФ от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение 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, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.15. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.16. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка.

3.17. Обращение, содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, не рассматривается по существу поставленных в нем вопросов и заявителю, направившему обращение, направляется письменное уведомление о недопустимости злоупотребления правом.

3.18. Обращения граждан или организаций с просьбами о приеме по личным вопросам директором МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка рассматриваются как письменные обращения. Приемной авторам направляются сообщения о записи на прием либо разъясняется порядок записи на прием в зависимости от содержания обращения.

3.19. Ответы на обращения граждан или организаций готовятся в письменном виде либо в форме электронного документа в доступной форме. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко.

3.20. При составлении ответа на обращения граждан и организаций необходимо соблюдать следующие требования:

- в тексте должно быть кратко изложено содержание письма с указанием фамилии, имени, отчества заявителя;
- ответ следует строить отдельно по каждому рассмотренному вопросу, если в письме гражданина или организации содержится несколько вопросов;
- в ответе должно быть сообщено о результатах проверки выявленных недостатков по каждому вопросу и о мерах по их устранению;



- при подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам;

- при отказе необходимо представить аргументированные разъяснения, ссылаясь на соответствующие законодательные акты.

3.21. В ответах на обращения граждан и организаций не допускается:

- взаимоисключающая по содержанию информация;

- формальный подход к решению поставленных в письме вопросов;

- отсутствие информации о мерах, принятых с целью устранения выявленных недостатков;

- отсутствие аргументов в пользу изложенной позиции, если она противоречит доводам заявителя;

- отсутствие информации о результатах рассмотрения хотя бы одного из поставленных в письме вопросов;

- отсутствие информации о продлении сроков рассмотрения (если таковое имеется).

3.22. Ответы на обращения граждан и организаций, поступившие в МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка, от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора Пензенской области, Председателя Правительства Пензенской области, Председателя Законодательного Собрания Пензенской области, депутатов Законодательного Собрания Пензенской области, Главы города Кузнецка, Главы администрации города Кузнецка, Главного Федерального инспектора по Пензенской области подписываются только директором МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка, либо должностным лицом, исполняющим его обязанности.

Ответы на обращения граждан и организаций, поступившие на имя директора МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка, подписываются начальником либо должностным лицом, исполняющим его обязанности..

Проекты ответов за подписью директора МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка готовятся на бланках МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка работниками школы и представляются на подпись директору МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка не менее чем за три дня до истечения срока рассмотрения обращения.

3.23. Ответ заявителю должен содержать исходящий номер, дату отправления, дату поступления в МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка.

Исходящий номер ответа состоит из регистрационного номера обращения.

3.24. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

3.25. Рассмотрение обращений не может считаться законченным на основании справки или ответа, в котором сообщается о предполагаемых мерах по решению поставленных автором вопросов или содержатся заверения и обещания. Работа с обращением гражданина и организации прекращается, если приняты необходимые меры, и дан письменный либо устный ответ.



3.26. Обращения граждан и организаций после окончательного решения всех поставленных вопросов снимаются с контроля директором МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка.

3.27. Обращения граждан и организаций, в процессе рассмотрения которых направляются промежуточные ответы заявителю, с контроля не снимаются.

3.28. Завершение работы с обращением оформляется путем списания обращения "в Дело" директором МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка. При списании обращения "в Дело" должностное лицо, наложившее резолюцию, в правом верхнем углу на копии ответа заявителю делает надпись "в Дело", проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы, заверяет их личной подписью.

3.29. Окончанием срока рассмотрения обращений считается дата регистрации и направления ответа (уведомления) заявителю или дата устного сообщения автору с изложением принятого решения.

3.30. Подлинники обращений граждан и организаций, направленные на рассмотрение из федеральных органов государственной власти или из органов государственной власти Пензенской области, возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

3.31. Формирование и хранение дел.

3.31.1. Оформление дел для архивного хранения осуществляется специалистом приемной в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка. Формирование и хранение дел у исполнителей запрещается.

3.31.2. По истечении 2-х лет с момента регистрации в приемной документы временного хранения передаются в текущий архив.

К документам временного хранения относятся: "Дела" по обращениям граждан и организаций, журналы регистрации письменных и устных обращений граждан и организаций, журналы входящей и исходящей корреспонденции в соответствии с номенклатурой дел.

3.31.3. Материалы обращений граждан и организаций хранятся в течение пяти лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

#### **IV. Порядок регистрации и рассмотрения других видов обращений граждан и организаций**

4.1. Обращения граждан или организаций, поступившие директору МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка в ходе «прямой линии», на встречах с населением, общественными организациями, посредством сети Интернет на официальный сайт МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка в форме электронного документа принимаются и оформляются в приемной.

Данные обращения подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим приложением и действующим законодательством

порядке рассмотрения письменных и устных обращений граждан и организаций.

4.2. Обращение, поступившее в МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка в письменной форме. Кроме того, на поступившее в МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований ч. 2 ст. 6 Федерального закона РФ от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

## **V. Сроки рассмотрения обращений**

5.1. Поступившие в адрес МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка обращения граждан и организаций рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в приемной (если в резолюции не указан более короткий срок исполнения).

Обращения граждан и организаций, содержащие вопросы защиты прав ребенка, при поступлении в МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка рассматриваются безотлагательно, не позднее трех рабочих дней со дня обращения.

5.2. Ответ на устные обращения граждан в ходе личного приема дается письменно в течение 30 дней со дня личного приема, если иной более короткий срок не установлен должностным лицом, ведущим прием.

5.3. Поступившие в адрес директора МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка обращения граждан и организаций в форме электронного документа рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в приемной (если в резолюции не указан более короткий срок исполнения).

5.4. В исключительных случаях, требующих для разрешения вопросов,



поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан и организаций могут быть продлены не более чем на 30 дней с уведомлением об этом гражданина и организации, направивших обращение.

5.5. Срок рассмотрения обращения, поступившего на рассмотрение из федерального или регионального органа государственной власти, может быть продлен только с разрешения этого органа.

Продление сроков рассмотрения обращения производится на основании служебной записки ответственного исполнителя. Служебная записка направляется ответственным исполнителем в приемную не менее чем за три дня до истечения срока рассмотрения обращения.

5.6. Директор МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка при рассмотрении обращений граждан и организаций вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений.

5.7. Граждане и организации представляют свои обращения следующими способами:

- лично директору МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка;
- почтовым отправлением в адрес МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка;
- по каналам факсимильной связи;
- в форме электронного документа на официальный сайт МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка.

5.8. Обращения граждан и организаций подлежат регистрации в течение трех дней с момента поступления в МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка.

## **VI. Организация личного приема**

6.1. Личный прием директора МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка проводится в приемной граждан либо в его кабинете.

6.2. Информация об установленных днях, часах и месте приема (графике приема) должна быть доступной, а также размещаться на официальном сайте МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка <http://shkola8kuznetsck.narod.ru>

6.3. Для ожидания приема гражданам отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов.

Помещение, где проводится прием обращений граждан и организаций, а также личный прием, и места ожидания должны быть оборудованы в соответствии с санитарными правилами и нормами.

6.4. Порядок организации личного приема, регистрации и рассмотрения устных обращений.

6.4.1. Предварительная запись на прием и организация приема граждан директором МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка осуществляется специалистом приемной.

6.4.2. При записи на прием к директору МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка заявитель сообщает свои фамилию, имя, отчество, адрес проживания, а также тему и причину обращения.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.4.3. Запись на прием проводится с понедельника по пятницу с 9.00 до 18.00 (кроме выходных и праздничных дней), с 13.00 до 14.00 перерыв на обед.

6.4.4. Специалист приемной после выяснения сути вопроса осуществляет запись на прием к директору МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка.

6.4.5. В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся в приемной материалов, касающихся данного заявителя.

6.5. Правом на первоочередной личный прием обладают:

- лица, имеющие такое право в соответствии с федеральным законодательством;
- инвалиды войны, ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- инвалиды I и II группы;
- граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие чернобыльской и других радиационных аварий и катастроф;
- родители, супруги погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны, ветеранов боевых действий, военнослужащих, погибших при исполнении обязанностей военной службы;
- бывшие узники концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны;
- реабилитированные лица и лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;
- граждане, награжденные нагрудным знаком "Почетный донор России", "Почетный донор СССР";
- лица, удостоенные звания "Почетный гражданин города Пензы", "Почетный гражданин Пензенской области";
- многодетные родители (лица, их заменяющие), воспитывающие несовершеннолетних детей;
- родители (лица, их заменяющие) ребенка-инвалида;
- родители-воспитатели детских домов семейного типа, опекуны (попечители), приемные родители;
- беременные женщины;
- дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей;
- лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

В случае если правом на первоочередной личный прием одновременно обладают несколько граждан, то прием указанных граждан производится в порядке их явки.



6.6. При записи на личный прием гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

6.7. Во время личного приема каждый гражданин имеет право изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

6.8. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.9. Регистрация устного обращения осуществляется в журнале регистрации устных обращений граждан (Форма N 2).

Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен печатью и заверен должностными лицами, ответственными за делопроизводство и хозяйственное обеспечение

При регистрации обращению присваивается регистрационный номер, который состоит из букв ЛП, из начальной буквы фамилии автора, порядкового номера регистрации устного обращения по журналу. Нумерация обращений граждан при регистрации ведется в пределах календарного года.

6.10. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных устных обращений не допускается.

6.11. Зарегистрированные в приемной граждан устные обращения граждан в соответствии с резолюцией директора МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка в течение трех дней со дня регистрации направляются исполнителям для рассмотрения.

6.12. Контроль за исполнением резолюций и сроками рассмотрения устных обращений граждан осуществляется специалистом приемной. Ответственность за своевременное рассмотрение устных обращений граждан, а также за полноту и объективность ответа несут исполнители, которым направлены обращения на рассмотрение и подготовку ответа.

6.13. Срок исполнения поручения по устному обращению граждан не должен превышать 30 дней, если иной, более короткий, не установлен в поручении.

6.14. 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 журнале регистрации.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.15. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит рассмотрению в установленном настоящим приложением и действующим законодательством порядке рассмотрения письменных обращений граждан и организаций.

6.16. Запись на повторный прием к должностному лицу осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение по этому же вопросу (или если истек установленный срок рассмотрения обращения).

## **VII. Заключительные положения**

7.1. Делопроизводство по работе с обращениями граждан и организаций в МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка ведется отдельно от других видов делопроизводства специалистом приемной.

Ответственность за состояние делопроизводства по работе с обращениями граждан и организаций в МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка возлагается на специалиста приемной.

7.2. Работу с личными, индивидуальными и коллективными обращениями граждан и организаций, поступившими в МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка в том числе в форме электронного документооборота, организуют заместители директора в соответствии с федеральным законодательством.

7.3. МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка организует прием и рассмотрение обращений граждан и организаций в пределах своей компетенции.

Организация исполнения решений, принятых по результатам приема граждан, возлагается на заместителей директора, в компетенцию которых входит рассмотрение вопросов.

7.4. В случае если установленный срок ответа истек, специалист приемной напоминает об этом исполнителю.

7.5. Работники МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка, работающие с обращениями, несут ответственность за сохранность находящихся у них документов и писем, за своевременность и полноту ответов заявителям по обращениям, находящимся у них на рассмотрении. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

При утрате исполнителем обращений граждан и организаций назначается служебное расследование, о результатах которого информируется директор МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка.

7.6. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения граждан и организаций временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения в приемную.

7.8. За несоблюдение требований, установленных Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", а также настоящим Порядком, должностные лица МБОУ СОШ № 8 им. П.А. Щипанова города Кузнецка несут дисциплинарную и административную ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.



Форма N 1  
к п. 2.7. Порядка

### Журнал регистрации письменных обращений граждан и организаций

N п/п	ФИО гражданина, адрес местожительства, наименование организации, ее место нахождения	Корреспондент	Форма обращения	Характер вопроса	Ответственный исполнитель	Подпись	Срок исполнения	Кол-во листов	Результат рассмотрения	Дата снятия с контроля

Форма N 2  
к п. 6.9. Порядка

### Журнал регистрации устных обращений граждан

N п/п	Дата регистрации обращения	ФИО гражданина	Адрес местожительства, домашний телефон	Характер вопроса (краткое содержание)	Ответственный исполнитель	Подпись