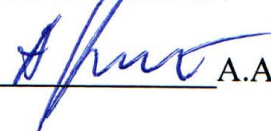


**Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение  
города Ульяновска «Средняя школа №37»**

СОГЛАСОВАНО

Председатель профсоюзной  
организации

МБОУ СШ №37

 А.А. Килевич

Утверждаю директор  
МБОУ

«Средняя школа №37»



О.В.

Крючкова

приказ № 762 от 20.12.2021 г.

Принято на педагогическом  
совете протокол № 19 от  
20.12.2021г.

**ИНСТРУКЦИЯ**  
**по работе с обращениями и запросами**  
**граждан и организаций в муниципальном**  
**бюджетном общеобразовательном**  
**учреждении города Ульяновска**  
**«Средняя школа №37»**

**ИНСТРУКЦИЯ**  
по работе с обращениями и запросами граждан и организаций  
в МБОУ СШ №37

1. Общие положения

1.1. Инструкция по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в МБОУ СШ №37 (далее - Инструкция) разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», постановлением Правительства Ульяновской области от 27.05.2013 № 195-П «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Правительстве Ульяновской области» и определяет единый порядок организации работы МБОУ СШ №37 (далее — Школа ) с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее соответственно обращение, заявитель), а также запросами о деятельности Школы (далее - запросы) граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов и органов местного самоуправления, осуществляющих поиск информации о деятельности Школы (далее — пользователи информацией) в Министерстве.

1.2. Основные термины, используемые в Инструкции:

- обращение — направленные в Школу в письменной, устной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение заявителя в Школу;
- обращение в письменной форме — обращение заявителя, в котором документированная информация представлена любым типом письма;
- обращение в устной форме - обращение заявителя, оформленное по результатам проведения личных приёмов, выездных личных приёмов, а также обращение в устной форме, поступившее по телефонной связи в Школу;
- обращение в форме электронного документа — обращение заявителя, в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человека с использованием электронных вычислительных машин;
- обращение, не поддающееся прочтению - обращение заявителя в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопросы, содержащееся в обращении;
- коллективное обращение - совместное обращение двух или более заявителей по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции с публичных мероприятий, подписанные их организаторами и отвечающие требованиям, установленным Федеральным законом от 19.06.2004 № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях»;
- неоднократное обращение — обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу два и более раз;
- контрольное обращение - обращение заявителя, направленное должностным лицом либо уполномоченным лицом Школы с сопроводительным документом для

рассмотрения в иные государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам, в компетенцию которых входит решение, поставленных в обращении вопросов, с просьбой предоставить документы или материалы о результатах рассмотрения обращения;

- служебный документ - официальный документ, используемый в текущей деятельности Школы или должностных лиц;
- рассмотрение обращения — действия Школы, должностного либо уполномоченного лица Школы, результатом которых является объективное, всестороннее и своевременное принятие решения по существу поставленных в обращении вопросов;
- принятие мер — выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения обращения решением «поддержано» полное фактическое удовлетворение поставленных в обращении вопросов, то есть фактически реализованные предложения, фактически удовлетворённые заявления или жалобы;
- результат рассмотрения обращения - принятие в отношении обращения Школой или должностным лицом Школы, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, одного из следующих решений: «поддержано», «разъяснено», «не поддержано»;
- «поддержано» — решение по результатам рассмотрения обращения Школой или должностным лицом Школы, в соответствии с которым предложение заявителя признано целесообразным, а заявление или жалоба заявителя — обоснованными и подлежащими удовлетворению;
- «разъяснено» — решение по результатам рассмотрения обращения Школой или должностным лицом Школы, в соответствии с которым заявитель проинформирован о порядке реализации или удовлетворения предложения, заявления или жалобы;
- «не поддержано» — решение по результатам рассмотрения обращения Школой или должностным лицом Школы, в соответствии с которым предложение признано нецелесообразным, а заявление или жалоба — необоснованными и неподлежащими удовлетворению;
- письменный ответ на обращение - служебный документ, направленный заявителю в письменной форме по указанному в обращении почтовому адресу или по адресу электронной почты: о результатах рассмотрения обращения и принятых в случае необходимости мерах, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, с информацией по существу поставленных в обращении вопросов и правовым обоснованием; о возвращении жалобы заявителю в письменной форме или форме электронного документа с разъяснением права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд в случае, если невозможно направление жалобы в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с запретом о направлении жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие), которых обжалуется; о возвращении заявителю обращения в письменной форме или форме электронного документа, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения; о недопустимости злоупотребления правом, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, без ответа по существу поставленных в нём вопросов; о невозможности прочтения текста обращения в письменной форме и оставлении его без ответа по существу поставленных в обращении вопросов и не направления на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или

должностному лицу в соответствии с их компетенцией, если фамилия и почтовый адрес заявителя поддаются прочтению; о прекращении переписки по данному вопросу, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно (два раза и более) давались ответы в письменной форме или форме электронного документа по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства — при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу; о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну; о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с отсутствием в тексте письменного обращения сути предложения, заявления или жалобы;

- устный ответ на обращение — ответ на обращение в устной форме, предоставленный заявителю в ходе личного приёма, по телефону, по телефонной линии Школы, либо с использованием иных средств связи:

ответ в устной форме с согласия заявителя в случае, если изложенные заявителем в обращении в устной форме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, с занесением соответствующей записи в карточку личного приёма:

отказ в дальнейшем рассмотрении обращения в устной форме, если заявителю ранее был дан ответ в письменной форме или в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов;

- объективность — достоверность полученной официальным, открытым способом, в результате непосредственного знакомства с фактами информации, оценка фактов, документов в части их подлинности и соответствия установленным требованиям, с исключением одностороннего мнения;
- всесторонность - разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении, принятие во внимание доводов всех участников, исследование и оценка информации на объективность, достоверность и достаточность;
- правовая обоснованность - доказанность сделанных выводов и принятого решения с точки зрения действующего законодательства: наличие ссылок на конкретные нормы права, правомерность применения тех или иных правовых актов к конкретной ситуации заявителя;
- направление обращения по компетенции - направление Школой, должностным лицом Школы обращения с сопроводительным документом в государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- сопроводительный документ — служебный документ, направляемый в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с приложением обращения для его рассмотрения либо направляемый в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, к полномочиям которых отнесены предоставление запрашиваемой информации, с приложением запроса;
- уведомление — служебный документ, направляемый Школой, должностным лицом Школы заявителю: о направлении (переадресации) обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов; о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на

30 дней, срока рассмотрения обращения в связи с направлением в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия) запроса документов и материалов, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращения; о направлении (переадресации) запроса в государственный орган или орган местного самоуправления, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации; об отсрочке ответа на запрос с указанием её причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» срока ответа на запрос; о принятии обращения, запроса к рассмотрению с указанием регистрационного номера, даты регистрации в Школы обращения, запроса, а также с указанием должностного лица Школы, которому поручено рассмотрение обращения, запроса;

- исполнитель — должностное лицо Школы, уполномоченное на рассмотрение обращения;
- аннотация — краткое содержание вопросов, поставленных заявителем в обращении; .
- анонимное обращение — обращение заявителя:

в письменной форме, не содержащее фамилию или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; в форме электронного документа, не содержащее фамилию, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; в устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность заявителя (паспорта или иного документа);

- запрос - обращение пользователя информацией в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в Школу либо к должностному лицу Школы о предоставлении информации о деятельности Школы;
- пользователь информацией - гражданин (физическое лицо), организация (юридическое лицо), общественное объединение, осуществляющие поиск информации о деятельности Школы. Пользователями информацией являются также государственные органы, органы местного самоуправления, осуществляющие поиск указанной информации в соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- запрос документов и материалов - служебный документ, направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов;
- рассмотрение запроса — действия должностного лица Школы, направленные на предоставление ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;
- ответ на запрос — служебный документ, направляемый должностным лицом Школы пользователю информацией, в котором:

содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация; указаны название, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация, если запрашиваемая информация опубликована в СМИ либо размещена в информационно телекоммуникационной сети «Интернет» (далее

сеть «Интернет»); содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации в случаях, если:

- а) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности Школы;
  - б) запрашиваемая информация не относится к деятельности Школы;
  - в) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;
  - г) запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;
  - д) в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых Школой, о проведении анализа деятельности Школы или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией;
- результат рассмотрения запроса - направление Школой, должностным лицом Школы пользователю информацией ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;
  - официальный сайт - официальный сайт Школы в сети «Интернет» (<http://education.simcat.ru/school3/>), содержащий информацию о деятельности Школы;
  - обращение, находящееся в режиме ожидания — обращение, принятое к рассмотрению Школой или должностным лицом Школы, по которому в государственном органе, органе местного самоуправления и (или) у должностных лиц запрошены документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения;
  - должностное лицо Школы — лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Школе;
- 1.3. Работа с обращениями и запросами, поступившими в Школу, является прямой служебной обязанностью должностных лиц Школы, которые несут установленную законодательством ответственность за своевременность и полноту рассмотрения обращений и запросов.
- 1.4. Учёт и регистрация обращений и запросов, поступивших в Школу, осуществляется в соответствующем журнале регистрации.

## 2. Приём и регистрация обращений

- 2.1. Обращение в письменной форме может быть доставлено в Школу непосредственно заявителем, его представителем, поступить по почте, факсу, по электронной почте.
- 2.2. Все поступающие в Школу обращения в письменной форме, в том числе телеграммы и документы, связанные с их рассмотрением, регистрируются секретарём учебной части и передаются на рассмотрение директору Школы.
- 2.3. Секретарём учебной части: проверяется правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки; вскрывается конверт, проверяется наличие в нём текста обращения в письменной форме и документов. Документы, поступившие вместе с обращением (копии паспорта, военного билета, трудовой книжки и другие), являются приложением к обращению; составляется акт в случае отсутствия текста письменного обращения, присутствия в конвертах денежных знаков и ценных бумаг (облигаций, акций и т.д.), подарков или отсутствия документов, указанных в тексте письменного обращения.
- 2.4. Почтовые отправления, вызывающие подозрение на содержание веществ или предметов, опасных для жизни и здоровья людей, рассматриваются секретарём учебной части в соответствии с Правилами работы с почтовыми отправлениями, вызывающими подозрение на содержание веществ или предметов, опасных для

жизни и здоровья людей, утвержденными заместителем Губернатора Ульяновской области от 04.08.2014 № 73-АГ-03/10354вн

- 2.5. Обращения в форме электронного документа, поступившие на электронный адрес Школы, принимаются секретарём учебной части, регистрируются, после чего передаются директору Школы. 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. Граждане вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.
- 2.6. Обращения в письменной форме и обращения в форме электронного документа, содержащие в адресной части пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.
- 2.7. Обращение в письменной форме, а также обращение в форме электронного документа подлежат регистрации в соответствующем журнале в течение 3 дней со дня поступления в Школу.
- 2.8. Обращение в устной форме подлежит регистрации в соответствующем журнале в день его поступления в Школу с указанием времени поступления.
- 2.9. Секретарём учебной части проводится работа по регистрации обращений в соответствующем журнале. Указанная процедура включает в себя следующие действия: проставляется регистрационный номер на обращении в письменной форме; вносятся персональные данные заявителя (фамилия, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый и (или) электронный адрес заявителя, форма обращения (источник поступления), тип обращения), сведения об адресате; проводится проверка обращения на кратность; при одновременном поступлении основного обращения и его дубликата либо поступлении дубликата до окончания разрешения основного обращения даётся единый ответ. Если дубликат поступил после разрешения основного обращения, то заявителю не позднее 10-дневного срока с момента регистрации дубликата ответ на него направляется со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение. Копия ответа направляется в случае прямого указания заявителя о его неполучении; составляется аннотация содержания обращения; указывается количество листов и наличие приложений либо вложений (описание приложения, количество листов). По завершении процедуры регистрации обращению присваивается соответствующий номер с указанием актуальной даты регистрации.
- 2.10. Решение о направлении обращения на рассмотрение исполнителю принимается исключительно исходя из содержания обращения, независимо от того, кому из должностных лиц Школы оно адресовано.
- 2.11. Сопроводительное письмо о возврате ошибочно присланного в Школу обращения подписывается директором или лицом, исполняющим его обязанности, и в течение 3 дней с момента поступления в Школу направляется вместе с обращением в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Уведомление о перенаправлении обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, направляется заявителю в течение 3 дней с момента поступления обращения в Школу.
- 2.12. В соответствии с законодательством в случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких исполнителей, копия обращения направляется им электронной почтой или почтовой связью (в случае

отсутствия у них электронной почты) не позднее чем в 7-дневный срок со дня регистрации в Школы.

### 3. Постановка на контроль и продление сроков рассмотрения обращений

- 3.1. Уполномоченным лицом на контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие общественное, политическое значение и затрагивающие интересы неограниченного круга лиц.
- 3.2. При поступлении от исполнителя обоснованной и мотивированной просьбы о продлении срока рассмотрения обращения (при направлении запроса в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, при необходимости организации и проведения схода граждан, определения дополнительных источников финансирования, проведения мероприятий, требующих времени или источника информации для принятия решения по заявленным в обращении вопросам) он может быть продлён, но не более чем на 30 дней. При этом устанавливается новый срок контроля и вносится соответствующая корректировка по дате исполнения в журнал регистрации после утверждения данного решения уполномоченным лицом. Одновременно исполнителем направляется заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с обоснованием причин.
- 3.3. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю после утверждения уполномоченным лицом продления срока, но не позднее, чем за 3 дня до его истечения. Если за рассмотрением обращения установлен особый контроль, то исполнитель обязан не позднее, чем за 10 дней до истечения окончательного срока согласовать с директором Школы продление срока рассмотрения обращения.

### 4. Рассмотрение обращения (подготовка, направление ответа заявителю и подготовка информации по результатам рассмотрения обращения). Снятие обращения с контроля. Направление документов в архив.

- 4.1. Обращение может рассматриваться исполнителем непосредственно в Школы либо с выездом по адресу, указанному в обращении.
- 4.2. Обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в Школы, за исключением случаев, указанных в пунктах:
  - Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, то оно подлежит исполнению не позднее рабочего дня, предшествующего нерабочему дню.
  - Обращение, поступившее в Школу и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня его регистрации в Школы
  - Коллективное обращение, поступившее в Школу, рассматривается в течение 20 дней со дня его регистрации в Школы
- 4.3. В случае, если текст обращения в письменной форме не поддаётся прочтению, ответ на обращение не даётся, о чём в течение 7 дней со дня регистрации обращения секретарём учебной части сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
- 4.4. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не даётся, о чём в течение 7



дней со дня регистрации обращения секретарём учебной части сообщается заявителю, направившему обращение.

- 4.5. Обращение в письменной форме по вопросам, не относящимся к компетенции Школы, направляется секретарём учебной части в течение 7 дней со дня его регистрации в Школы в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения.
- 4.6. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня его регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.
- 4.7. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
- 4.8. На поступившее в Школу или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределённого круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределённого круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещён с соблюдением части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте.
- 4.9. В случае поступления в Школу или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещён в соответствии с пунктом 4.8. настоящего раздела на официальном сайте, гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещён ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.  
Ответ на обращение в случае, предусмотренном абзацем первым настоящего пункта, направляется заявителю при наличии просьбы о его направлении.
- 4.10. Школу, должностное лицо Школы при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Школы, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.
- 4.11. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Школу или одному и тому же должностному лицу Школы. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.
- 4.12. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, исполнителем сообщается заявителю о невозможности

дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

- 4.13. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в Школу или должностному лицу Школы.
- 4.14. В тексте поручения может присутствовать информация об установлении сокращённых сроков предоставления информации по результатам рассмотрения обращения, в том числе «Срочно» («Незамедлительно») или «Оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный и 10-дневный сроки исполнения со дня его подписания; поручения по рассмотрению обращения «Зайдите» и «Прошу переговорить» — в течение 1 календарного дня с даты подписания поручения уполномоченным лицом.
- Уполномоченное лицо вправе сократить сроки предоставления информации по результатам рассмотрения обращения и подготовки ответа заявителю.
- 4.15. Сопроводительный документ к обращению, направляемому должностным лицом Школы для рассмотрения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, подписывается директором. Одновременно заявителю направляется уведомление о переадресации его обращения.
- 4.16. При направлении обращения для рассмотрения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, сроки предоставления информации по результатам рассмотрения обращения (с резолюциями «Под свой контроль», «Прошу рассмотреть в соответствии с Вашей компетенцией» и другие) не устанавливаются. По истечении 60 дней с даты обращения в Школу им может быть направлен запрос о принятых мерах по результатам рассмотрения обращения в порядке обеспечения гарантий защиты прав заявителя.
- 4.17. Если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 6 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается исполнителем заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.
- 4.18. Решение о прекращении рассмотрения обращения по личному заявлению заявителя принимается директором.
- 4.19. В случае, если в обращении в письменной форме не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственной орган в соответствии с его компетенцией.
- 4.20. При рассмотрении обращения исполнитель:  
обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в том числе с участием заявителя в случае необходимости; в установленном законодательством порядке запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

осуществляет в случае необходимости выезд к заявителю или на место, указанное в обращении; принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, или разъясняет его законное право; обеспечивает подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в настоящем разделе; уведомляет заявителя о направлении его обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (переадресации), с обоснованием причин, подтверждающих эту необходимость, а также о продлении срока рассмотрения обращения в случае его продления; докладывает директору в соответствии с поручением (в виде устного доклада или обобщённой информации в письменной форме) о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения за 3 дня до истечения установленного законодательством или поручением директора срока рассмотрения обращения (со дня его регистрации в Школы), в случае размещения ответа на обращение на официальном сайте в соответствии с пунктами настоящего раздела сообщает заявителю электронный адрес официального сайта, на котором размещён ответ на вопрос, поставленный в обращении.

- 4.21. Исполнители (соисполнители) по согласованию могут подготовить общий ответ. В этом случае соисполнители не позднее чем за 5 дней до истечения установленного в резолюции срока рассмотрения обращения обязаны представить исполнителю, указанному в поручении первым, все необходимые документы для подготовки окончательного (обобщённого) ответа заявителю и доклада директору о результатах рассмотрения обращения. На каждого соисполнителя возлагается равная ответственность за подготовку ответа в той части обращения, решение которой входит в его полномочия. .
- 4.22. Ответ заявителю и информация по результатам рассмотрения обращения подписываются директором либо лицом его замещающим.
- 4.23. Регистрация и отправка ответа заявителю осуществляется в течение 1 рабочего дня с момента подписания документа.
- 4.24. Направление (переадресация) обращения другому исполнителю осуществляется через секретаря учебной части и допускается только по согласованию с директором при условии подтверждения обоснованности переадресации. Максимальный срок возврата секретаря учебной части ошибочно направленного обращения — 1 рабочий день.
- 4.25. По итогам рассмотрения обращения исполнителем готовится обобщённая информация директору согласно поручению по рассмотрению обращения.
- 4.26. При оценке ответов заявителям и информации по результатам рассмотрения обращений директор или заместитель директора осуществляет:
- а) проверку соблюдения сроков рассмотрения обращения;
  - б) проверку документов на наличие необходимых реквизитов: бланка Школы; даты и исходящего номера; ссылки на дату и номер обращения, находящегося в режиме ожидания; должности, фамилии и инициалов, подписи исполнителя
  - в) анализ содержания ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения по следующим критериям: освещение всех вопросов, поставленных в обращении; раскрытие всех установленных обстоятельств; отражение всех доводов заявителя;
  - г) оценку принятого решения по результатам рассмотрения обращения: «поддержано»; «не поддержано»; «разъяснено»;
  - д) анализ полноты принятых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей, в случае принятия решения по результатам рассмотрения жалобы «поддержано»;

- е) проверку наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов заявителя в случае принятия решения по результатам рассмотрения заявления «разъяснено»;
  - ж) проверку наличия ссылок на конкретные правовые акты и правильность реквизитов;
  - з) оценку правомерности применения данных норм права в конкретной ситуации;
  - и) проверку наличия документов и материалов, необходимых для принятия конкретного решения по обращению.
- 4.27. По результатам проверки ответов заявителям и информации по результатам рассмотрения обращения директор Школы и заместители директора дают оценку:
- а) своевременности рассмотрения обращения;
  - б) всесторонности рассмотрения обращения;
  - в) объективности рассмотрения обращения;
  - г) правовой обоснованности принятых мер по результатам рассмотрения обращения.
- 4.28. При ответе заявителю не допускается предоставление взаимоисключающей по содержанию информации. Запрещается направлять заявителям ответы с исправлениями (в том числе в реквизитах).
- 4.29. К информации по результатам рассмотрения обращения прикладываются: копия ответа заявителю; материалы, подтверждающие положительное решение вопросов, заявленных в обращении, или невозможность принятия положительного решения.
- 4.30. Ответы на обращения подписывает лично директор либо лицо, его заменяющее.
- 4.31. Ответы заявителю на его обращение в адрес Школы и к должностным лицам, печатаются на бланке установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Школе.
- 4.32. Директор вправе сократить сроки предоставления информации по результатам рассмотрения обращений в адрес Школы и должностных лиц, а также сроки подготовки ответов заявителям.
- 4.33. Ответ на коллективное обращение направляется на имя одного из подписавших его лиц, чей почтовый или электронный адрес указан в обращении, с просьбой довести ответ до сведения других авторов обращения. Если в коллективном обращении указано конкретное лицо или адрес, на который следует направить ответ, он направляется на указанный адрес или конкретному лицу.
- 4.34. Если просьба заявителя в ходе рассмотрения обращения удовлетворена, к информации по результатам рассмотрения обращения вместо письменного ответа (по согласованию с заявителем) может прилагаться расписка заявителя, подтверждающая выполнение его просьбы в полном объеме, и/или его отказ от получения письменного ответа на обращение.
- 4.35. Секретарь учебной части делает отметку об исполнении поручения по рассмотрению обращения в журнале, прикрепляет сканированные образы ответа заявителю, информации по результатам рассмотрения обращения, создаёт краткий отчёт об исполнении, содержащий тезисную информацию о результатах рассмотрения обращения, и формирует все документы с информацией по результатам рассмотрения обращения в дело и направляет в текущий архив.
- 4.36. В случае, если информация по результатам рассмотрения обращения и/или ответ заявителю удовлетворяют критериям своевременности, объективности, всесторонности и правовой обоснованности, секретарь вносит предложение директору о снятии обращения с контроля. В случае, если информация по результатам рассмотрения обращения и/или ответ заявителю не удовлетворяют хотя бы одному из критериев, обозначенных в абзаце первом настоящего пункта,

секретарём учебной части вносится предложение директору о постановке обращения на дополнительный контроль.

- 4.37. Отметка «В дело» о списании документов по результатам рассмотрения обращения в архив Школы ставится директором или лицом, исполняющим его обязанности, только при условии исполнения всех поручений по рассмотрению обращения.
- 4.38. Материалы по результатам рассмотрения обращений хранятся в течение года в текущем архиве и по истечении одного года передаются в архив Школы.

## 5. Организация приёма должностного лица Школы.

Проведение личного приёма сотрудниками отдела обращений.

- 5.1. Личный приём проводится директором, заместителям директора Школы, в соответствии с графиком личного приёма, утверждённым директором.
- 5.2. Информация по обращениям, подлежащим рассмотрению на личном приёме должностных лиц Школы, указанных в пункте 5.1 раздела 5 настоящей Инструкции, предварительно готовится исполнителем. Исполнитель вправе запросить у заявителя необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в целях уточнения обстоятельств и фактов по обращению.
- 5.3. Приглашение заявителя на личный приём осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных систем связи или другими способами, но не позднее чем за 2 дня до даты, назначенной директором или заместителем директора. В случае отказа заявителя от личного приёма (или неявки без предупреждения на личный приём) письменный ответ по результатам рассмотрения обращения готовится на основании имеющейся информации по существу поставленных в обращении вопросов с уведомлением заявителя о возможной неполноте информации, обусловленной его неявкой на личный приём, а также перечисляются факты и обстоятельства, требующие пояснений заявителя для всестороннего и объективного рассмотрения его обращения.
- 5.4. Секретарь учебной части формирует для должностного лица Школы, осуществляющего личный приём, папку, содержащую следующие материалы:  
 а) оригинал или копию письменного обращения или обращения в форме электронного документа с приложениями;  
 б) информацию по результатам предварительного рассмотрения обращения с проектом решения вопроса, поставленного заявителем.
- 5.5. На личном приёме должностные лица, указанные в пункте 5.1 раздела 5 настоящей Инструкции, осуществляющие личный приём, представляются, предлагают заявителям повторно изложить суть обращения, оценивают имеющиеся у заявителей документы и материалы на предмет наличия нарушений законодательства, прав, свобод или законных интересов заявителей, утверждают или отклоняют проекты решений, предложений, предложенные исполнителями, информируют заявителей о принятом решении. Обращение в устной форме по итогам личного приёма ставится на контроль и рассматривается на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.
- 5.6. Запись на личный приём к директору Школы осуществляет секретарь учебной части.
- 5.7. Личный приём директора или заместителя директора проводится по предварительной записи, а также на основании письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, с просьбой о личном приёме (кроме праздничных дней) согласно живой очереди. Отдельные категории заявителей в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный приём в первоочередном порядке.

- 5.8. В случае, если правом на первоочередной приём обладают одновременно несколько заявителей, приём указанных заявителей производится в порядке их явки.
- 5.9. В ходе личного приёма заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, на основании которого осуществляется оформление карточки личного приёма (приложение к Инструкции). Карточка личного приёма является документом внутреннего пользования и не подлежит выдаче на руки заявителю. При отсутствии документа, удостоверяющего личность заявителя, сотрудником Школы, сопровождающим личный приём, заявителю разъясняется право направить обращение в Школу в письменной форме или в форме электронного документа.
- 5.10. В случае подтверждения неоднократности обращения одного заявителя секретарём учебной части готовится информация обо всех поступивших ранее обращениях данного заявителя.
- 5.11. В случае отсутствия нарушений порядка рассмотрения обращений и принятия необходимых мер по результатам рассмотрения обращений со стороны исполнителя даётся устное разъяснение заявителю о представленном ему ранее ответе по существу обращения или принятых мерах по решению поставленных в обращении вопросов (по просьбе заявителя может быть дан письменный ответ).
- 5.12. В случае выявления нарушений прав заявителя или порядка рассмотрения ранее направленного обращения, открытия новых обстоятельств дела обращение регистрируется повторно и направляется на рассмотрение в порядке, установленном настоящей Инструкцией.
- 5.13. После заполнения карточки личного приёма заявитель ставит свою подпись, подтверждающую соответствие содержания карточки личного приёма изложению существа поставленных в обращении вопросов и выражающую его согласие на обработку его персональных данных.
- 5.14. В случае получения ответа на все поставленные в обращении вопросы в ходе личного приёма и наличия согласия заявителя на устный ответ в карточке личного приёма заявитель ставит подпись в графе: «Ответ на обращение получен в ходе личного приёма. От письменного ответа отказываюсь».
- 5.15. В ходе личного приёма заявитель имеет право оставить письменное обращение. Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

#### 6. Приём обращений в устной форме по телефону телефонной линии Школы.

- 6.1. Обращения в устной форме от заявителей могут приниматься по телефонам Школы.
- 6.2. Сотрудник Школы, к которому поступило устное обращение, вправе:
  - а) уточнять суть обращения в целях предоставления заявителю более полной информации;
  - б) запрашивать у заявителя:  
его фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии); его номер телефона и (или) факса.
- 6.3. На обращения в устной форме, не требующие дополнительного изучения материалов, связанных с поставленными в обращении вопросами, при согласии заявителя ответ даётся сотрудником Школы непосредственно в ходе беседы. Ответ по телефону должен быть продублирован ответом в письменной форме, если в этом имеется необходимость, обозначенная заявителем.
- 6.4. Сотрудником Школы, к которому поступило устное обращение по телефону может соединить заявителя с сотрудниками, в компетенцию которого входит решение вопросов, поставленных в устных обращениях.

7. Порядок работы с запросами документов и материалов о результатах рассмотрения обращения и запросами документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения

- 7.1. Должностное лицо Школы по направленному в установленном порядке запросу государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц обязано в течение 15 дней со дня регистрации запроса документов и материалов в Школы предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.
- 7.2. Должностное лицо Школы при направлении первичных обращений, поступивших в Школу, по компетенции в иные государственные органы, органы местного самоуправления или их должностным лицам, в полномочия которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, вправе запрашивать у них документы и материалы о результатах рассмотрения направленных обращений по истечению установленного законодательством максимального срока рассмотрения обращения
- 7.3. Должностное лицо Школы принимает к рассмотрению поступившие в Школу обращения, являющиеся: неоднократными и содержащими вопросы, решение которых не входит в компетенцию Школы или должностного лица Школы, в адрес или на имя которых оно поступило; первичными и содержащими вопросы, решение которых не входит в компетенцию Школы или должностного лица Школы, в адрес или на имя которых оно поступило, но содержащими информацию о предыдущем рассмотрении данных вопросов государственными органами, органами местного самоуправления или их должностными лицами, в компетенцию которых входит их решение. Исполнитель направляет заявителям ответы по существу поставленных в них вопросов на основе полученных в порядке запроса материалов и документов от других государственных органов, органов местного самоуправления, их должностных лиц.
- 7.4. Должностные лица Школы при принятии обращений, указанных в пункте 7.3 настоящего раздела, к рассмотрению направляют заявителю уведомление о продлении срока его рассмотрения на 60 дней со дня регистрации в Школы и направлении в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, с последующим направлением ответа заявителю, подготовленного на основании представленных документов и материалов.
- 7.5. В случае, если ответ из органа государственной власти, органа местного самоуправления или их должностных лиц на обращение, находящееся в режиме ожидания, удовлетворяет критериям объективности, всесторонности и правовой обоснованности, должностное лицо Школы за подписью директора или лица, исполняющего его обязанности, направляет ответ заявителю.
- 7.6. В случае, если ответ из органа государственной власти, органа местного самоуправления или их должностных лиц на обращение, находящееся в режиме ожидания, не удовлетворяет хотя бы одному из критериев, указанных в пункте 7.5 настоящего раздела, должностное лицо принимает решение о направлении обращения для нового рассмотрения в государственный орган, орган местного самоуправления или их должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и повторно запрашивает в указанных органах документы и материалы о результатах рассмотрения данного обращения с уведомлением заявителя об этом.

## 8. Анализ обращений, результатов рассмотрения обращений и качества принятых мер по рассмотрению обращений

- 8.1. Систематизация вопросов, содержащихся в обращениях, осуществляется на основе типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан и анализа содержания обращения.
- 8.2. Предметом анализа содержания обращений являются абсолютные и относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях заявителей, поступивших за анализируемый период.
- 8.3. Количественные показатели вопросов, содержащихся в обращениях, определяются по общему количеству вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших за анализируемый период, по вопросам соответствующей систематизации, по территориям, с которых поступили обращения, содержащие соответствующие вопросы
- 8.4. Относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших за анализируемый период, определяются: в целях выявления соответствующих предпочтений заявителей; в целях выявления повышенной активности заявителей.
- 8.5. Предпочтения заявителей исследуются в соответствии с систематизацией - вопросов путём расчёта следующих относительных показателей: доли вопросов соответствующей систематизации, содержащихся в обращениях, в общем количестве вопросов поступивших в Школу; доли вопросов соответствующей систематизации, содержащихся в обращениях, поступивших в Школу, в общем количестве вопросов;
- 8.6. Анализ результатов рассмотрения обращений за анализируемый период осуществляется с использованием абсолютных и относительных показателей (долей) принятых по ним решений — «поддержано», «разъяснено», «не поддержано». Приводятся данные о количестве обращений, сроки принятия решений по которым в анализируемый период не наступили («находятся на рассмотрении»).
- 8.7. Отдельно обобщаются сведения о принятых Школой мерах по обращениям.
- 8.8. Расчёт относительных показателей доли соответствующего принятого решения в общем количестве принятых решений позволяет проводить сравнение результатов рассмотрения обращений независимо от количества рассмотренных обращений.
- 8.9. Относительные показатели результатов рассмотрения обращений могут обобщаться и сравниваться по соответствующим периодам.
- 8.10. Анализ предпочтений заявителей, по вопросам соответствующей систематизации позволяет при периодическом сравнении по различным анализируемым периодам в динамике выявлять постоянные или ситуативные предпочтения заявителей. При этом динамика изменения общего количества вопросов не будет влиять на динамику изменения предпочтения заявителей.
- 8.11. Анализ обращений и принятых по ним мер может осуществляться в следующих формах: периодические (ежемесячные, ежеквартальные, годовые) информационно-статистические обзоры обращений заявителей; оперативные информационные обзоры обращений заявителей; тематические информационно аналитические обзоры обращений заявителей; информационные обзоры обращений заявителей.

## 9. Виды, формы контроля за организацией рассмотрения обращений в Школы и ответственность должностных лиц Школы за нарушение порядка рассмотрения обращений



- 9.1. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращения, направленного в Школу для принятия мер, возлагается на должностное лицо Школы, назначенное соответствующим правовым актом ответственным за работу с обращениями.
- 9.2. Контроль за организацией порядка рассмотрения обращений, поступивших в Школу, осуществляет директор Школы.
- 9.3. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения включает в себя следующие процедуры: постановку поручения по рассмотрению обращения на контроль; сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращения; выезд (в случае необходимости) к заявителю (группе заявителей), от которого (которых) поступило обращение; подготовку запросов о ходе и состоянии рассмотрения обращения; подготовку и обобщение данных о содержании и сроках рассмотрения обращения; предоставление информации должностному лицу Школы для принятия решения.
- 9.4. Контроль за своевременностью и полнотой организации рассмотрения обращений включает в себя контроль: за соответствием законодательству сроков рассмотрения обращений; за своевременностью принятых мер при рассмотрении обращений.
- 9.5. Контроль за качеством и результатом организации работы с обращениями осуществляется в виде: 1) проверок: объективности и полноты принятых мер при рассмотрении обращений; соблюдения последовательности действий и сроков, установленных законодательством, при рассмотрении обращений; соответствия законодательству работы с обращениями в Школе; выявления причин несвоевременного и некачественного рассмотрения обращений; 2) совещаний по вопросам: состояния исполнения поручений по рассмотрению обращений; подготовки материалов по результатам рассмотрения обращений; выработки единых подходов к устранению недостатков, выявленных в результате проверок.
- 9.6. В зависимости от периодичности используются следующие виды контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений: текущий (ежедневный); оперативный (еженедельный); итоговый (ежемесячный).
- 9.7. Должностные лица Школы привлекаются к ответственности при нарушении порядка рассмотрения обращений в соответствии с законодательством.
- 9.8. Персональная ответственность должностных лиц Школы за рассмотрение обращений закреплена в приказе по Школе.
- 9.9. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нём сведений, в том числе касающихся частной жизни, без согласия заявителя. Направление обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, не является разглашением сведений, содержащихся в обращениях.
- 9.10. При выявлении нарушений положений Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкции Школы направляется докладная записка на имя уполномоченного лица, на основании которой рассматривается вопрос о применении дисциплинарного взыскания в установленном законодательством порядке.

## 10. Порядок рассмотрения запросов о деятельности Школы

- 10.1. Запрос, составленный в письменной форме, подлежит регистрации в журнале в течение 3 дней со дня его поступления в Школу. Запрос, составленный в устной форме, подлежит регистрации в день его поступления с указанием даты и времени поступления в Школу.

- 10.2. В случае, если запрос не относится к сфере деятельности Школы, он направляется в течение 7 дней со дня регистрации в Школы в государственный орган или орган местного самоуправления, должностному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации. О направлении (переадресации) запроса сообщается направившему запрос пользователю информацией в течение 7 дней со дня регистрации запроса в Школы. В случае, если Школа не располагает сведениями о наличии запрашиваемой информации в другом государственном органе, органе местного самоуправления, об этом также сообщается направившему пользователю информацией в течение 7 дней со дня регистрации запроса в Школы.
- 10.3. Запрос подлежит рассмотрению в 30-дневный срок со дня его регистрации в Школы, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.
- 10.4. В случае, если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, пользователь информацией уведомляется исполнителем об отсрочке ответа на запрос в течение 7 дней со дня его регистрации в Школы с указанием причины такой отсрочки и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного срока для ответа на запрос.
- 10.5. Информация о деятельности Школы подготавливается в виде ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации.
- 10.6. Информация не предоставляется в случае, если: содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию; в запросе не указаны почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией; запрашиваемая информация не относится к деятельности Школы; запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа; запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией; в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых Школой, проведении анализа деятельности Школы или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией.
- 10.7. Директором по представлению исполнителя может быть принято решение о не предоставлении информации о деятельности Школы по запросу, если эта информация опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети «Интернет». В этом случае в ответе на запрос указываются наименование, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация.
- 10.8. В случае, если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, в ответе на запрос указываются вид, наименование, номер и дата принятия акта, в соответствии с которым доступ к этой информации ограничен. В случае, если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, исполнитель включает в ответ пользователю информацией запрашиваемую информацию, за исключением информации ограниченного доступа.
- 10.9. На запрос в устной форме сотрудником отдела обращений по телефону предоставляется следующая информация:
  - о почтовом (электронном) адресе и режиме работы Школы, приёмной директора;
  - о порядке и времени личного приёма должностными лицами Школы;
  - об установленных законодательством Российской Федерации сроках рассмотрения обращений, запросов;

о фамилиях, именах и отчествах лиц, ответственных за работу с обращениями; о фамилии, имени, отчестве и рабочем телефоне исполнителя; о регистрационном номере поступившего в Школу обращения, запроса и о том, в какой соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении, запросе вопросов, они направлены на рассмотрение; о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц Школы и уполномоченных лиц.

10.10. Приём, обработка, регистрация, снятие с контроля запросов, направление документов и материалов по результатам рассмотрения запросов в архив производится секретарём учебной части в соответствии с требованиями настоящей Инструкции.

Рассмотрение запросов производится исполнителями в соответствии с компетенцией.

---

Приложение к Инструкции  
МБОУ СШ №37

Карточка личного приёма

Дата приёма \_\_\_\_\_

Время приёма \_\_\_\_\_

Ф.И.О. \_\_\_\_\_ Дата рождения \_\_\_\_\_

