

Управление образования администрации города Хабаровска  
Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение г. Хабаровска  
«Средняя школа № 51 имени Михаила Захаровича Петрицы»

ОКПО 47172211, ОГРН 1022701133290 ИНН/КПП 2722031570 / 272201001  
тел./факс. 56-07-45, e-mail: khb\_s51@edu.27.ru, http://школадобра.рф/  
680042, город Хабаровск, ул. Тихоокеанская, д. 115

ПРИНЯТА

Управляющим советом

МАОУ «СШ № 51»

(протокол от 13.01.2020 № 1/20-ус)

УТВЕРЖДЕНА

приказом МАОУ «СШ № 51»

от 14.01.2020 № 03/а-О

**ИНСТРУКЦИЯ**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан**  
**в МАОУ «СШ № 51»**

*с дополнениями, внесёнными приказом МАОУ «СШ № 51» от 11.12.2020 № 184-О*

**I. Общие положения**

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном автономном общеобразовательном учреждении г. Хабаровска «Средняя школа № 51 имени Михаила Захаровича Петрицы» (далее - Инструкция, МАОУ «СШ № 51») определяет единый порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан.

1.2. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

Обращение может быть направлено в адрес МАОУ «СШ № 51»:

● почтовым отправлением по почтовому адресу МАОУ «СШ № 51»: ул. Тихоокеанская, д. 115, Хабаровск, 680042;

● курьером;

● на официальный сайт МАОУ «СШ № 51» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <https://школадобра.рф> (<https://xn--80aac12agudtbe.xn--p1ai/>) (далее - сайт МАОУ «СШ № 51»);

● посредством электронной почты на адрес электронной почты МАОУ «СШ № 51» [khb\\_s51@edu.27.ru](mailto:khb_s51@edu.27.ru);

● во время личного приёма руководством МАОУ «СШ № 51»;

● а также доставлено гражданином лично.

1.3. Организация работы по приему, регистрации, рассмотрению обращений и личному приему граждан, в том числе руководством МАОУ «СШ № 51» (руководителем МАОУ «СШ № 51» и его заместителями) и

начальниками структурных подразделений МАОУ «СШ № 51», осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – 59-ФЗ) и настоящей Инструкцией.

1.4. Организационно-методическое обеспечение и контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в МАОУ «СШ № 51» осуществляет канцелярия, на которую возложены функции по ведению делопроизводства, документооборота и организации работы с обращениями граждан (далее - служба делопроизводства).

Непосредственное ведение делопроизводства в канцелярии осуществляется заведующим канцелярии, в должностные обязанности которых входит ведение делопроизводства (далее - ответственный работник за ведение делопроизводства).

1.5. Самостоятельная передача гражданином письменного обращения в МАОУ «СШ № 51» осуществляется в канцелярии – приёмной руководителя МАОУ «СШ № 51».

По просьбе гражданина на копии обращения или его втором экземпляре работник, в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции (далее – заведующий канцелярией), проставляет в правой нижней части (на нижнем свободном от текста поле) лицевой стороны первой страницы обращения штамп входящего/исходящего документа.

1.6. Электронное обращение направляется путем заполнения электронной формы в подразделе «Обратная связь» раздела «О школе» на сайте МАОУ «СШ № 51». Поля в электронной форме, отмеченные символом «\*» (звёздочка), обязательны для заполнения. Введенная информация должна быть достоверной.

1.7. Подраздел «Обратная связь» раздела «О школе» на сайте МАОУ «СШ № 51» ведётся в соответствии с унифицированной формой страниц раздела для направления обращений граждан и организаций в форме электронного документа через официальные сайты государственных органов и органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений и иных организаций, на которые возложено осуществление публично значимых функций, в сети «Интернет» (Сборник методических рекомендаций и документов, в том числе в электронном виде, по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждениях и иных организациях, на которые возложено осуществление публично значимых функций (утвержден подпунктом 4.1 пункта 4 решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол заседания № 15 от 20 сентября 2018 года) заместитель Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, руководитель рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации).

Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций В.Е. Островенко (А1-3449о от 20 сентября 2018 г.)).

Порядок ведения подраздела «Обратная связь» осуществляется в соответствии с настоящей Инструкцией, если иное не предусмотрено другими локальными нормативными актами МАОУ «СШ № 51».

Разметка подраздела «Обратная связь» приведена в приложении 7 к настоящей Инструкции.

Разметка электронной формы написания письма подраздела «Обратная связь» приведена в приложении 8 к настоящей Инструкции.

1.8. Администрация МАОУ «СШ № 51» не несёт ответственность за работу spam-фильтров почтовых клиентов, на которых осуществляется приём электронных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, направленных в МАОУ «СШ № 51» посредством официальной электронной почты (khh\_s51@edu.27.ru).

*(пункт 1.8 внесён приказом МАОУ «СШ № 51» от 11.12.2020 № 184-О)*

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

2.1. Обработка обращений, поступающих по почте и доставленных лично гражданином, осуществляется заведующим канцелярии и включает в себя: проверку правильности адресования корреспонденции, вскрытие конвертов, а также проверку наличия указанных гражданином вложений и приложений. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями. Ошибочно (не по адресу) присланные обращения возвращаются на почту невскрытыми.

Конверты с пометкой «лично», не вскрывая, передаются соответствующим должностным лицам МАОУ «СШ № 51». Обращения после прочтения должностными лицами МАОУ «СШ № 51» в случае, если в них не содержится личной информации, а ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в канцелярию.

Обращения, прошедшие обработку, регистрируются заведующим канцелярией.

2.2. Регистрация письменных обращений (в том числе обращений, адресованных непосредственно заместителям руководителя МАОУ «СШ № 51», руководителям структурных подразделений МАОУ «СШ № 51») производится централизованно, отдельно от других документов и осуществляется в канцелярии в течение трех дней с момента их поступления в МАОУ «СШ № 51» в журнале регистрации обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (приложение № 5). Повторная регистрация обращений в структурных подразделениях МАОУ «СШ № 51» не допускается.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий

день, следующий за праздничными или выходными днями.

На подлиннике обращения или на сопроводительном письме к нему на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу проставляется штамп входящего/исходящего документа.

Регистрационный номер обращения формируется из начальной (первой) буквы фамилии гражданина, порядкового номера обращения в течение календарного года и последних двух цифр года регистрации обращения, например: А-01/21. На коллективных обращениях перед порядковым номером проставляются соответственно буквы «Ко», в регистрационно-контрольной карточке (приложение № 4) проставляется буквы «Ко», в поле «корреспондент» заполняется «коллективное», например: Ко-01/21.

Регистрационный номер электронного обращения через сайт школы (ID обращения) формируется автоматически случайным образом и состоит из 6 цифр.

В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

2.3. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование МАОУ «СШ № 51», либо фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.4. Обращение, направленное гражданином на сайт МАОУ «СШ № 51» в форме электронного документа (электронное обращение), в течение рабочего дня поступает заведующему канцелярией. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Электронное обращение переводится в бумажную форму (распечатывается), и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением. Регистрационный номер и дата регистрации проставляется автоматически системой электронного документооборота.

### III. Рассмотрение обращения

3.1. Обращение, поступившее в МАОУ «СШ № 51», подлежит обязательному рассмотрению.

3.2. В соответствии со статьей 5 59-ФЗ гражданин на стадии рассмотрения его обращения МАОУ «СШ № 51» имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.3. По письменному или электронному обращению, поступившему в МАОУ «СШ № 51» и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

передаче на рассмотрение в структурные подразделения МАОУ «СШ № 51»;

направлении в другие государственные органы и организации;

приобщении к ранее поступившему обращению;

сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;

сообщении гражданину о прекращении переписки.

Обращение, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц МАОУ «СШ № 51», не может направляться этим должностным лицам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.4. Заведующий канцелярией после регистрации в тот же день направляет для рассмотрения обращения руководителю МАОУ «СШ № 51» либо уполномоченному лицу МАОУ «СШ № 51» с проектами указаний по исполнению.

3.5. Обращения, рассмотренные руководителем МАОУ «СШ № 51» либо уполномоченным лицом МАОУ «СШ № 51», передаются в канцелярию для регистрации указания по исполнению и постановки на контроль в

системе электронного документооборота с последующим направлением обращений в соответствующие структурные подразделения МАОУ «СШ № 51».

3.6. Если в указании по исполнению обращения определены несколько структурных подразделений МАОУ «СШ № 51», то канцелярия направляет подлинник обращения ответственному исполнителю, определенному в указании по исполнению первым или напротив которого стоит отметка «отв.». Остальным соисполнителям направляются копии обращения. В целях сохранности подлинников обращений запрещается делать на них какие-либо пометки.

Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на исполнение поручения, направляют свои предложения в соответствии с компетенцией в адрес ответственного исполнителя.

Структурное подразделение МАОУ «СШ № 51», ответственное за рассмотрение обращения, может направлять запросы в другие структурные подразделения МАОУ «СШ № 51», не определенные в указании по исполнению, для подготовки содержательного ответа на все поставленные вопросы в обращении.

3.7. Руководитель структурного подразделения МАОУ «СШ № 51», получивший поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения, в том числе:

о возврате на следующий день в канцелярию обращения с внутренним документом о безотлагательной переадресации, если вопросы, содержащиеся в письменном обращении, не относятся к компетенции структурного подразделения МАОУ «СШ № 51»;

о направлении в семидневный срок со дня регистрации обращения, содержащего вопросы, решение которых не входит в компетенцию МАОУ «СШ № 51», в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации;

о направлении в семидневный срок со дня регистрации копии обращения, содержащего вопросы, относящиеся к компетенции нескольких государственных органов или должностных лиц, в соответствующие государственные органы или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации.

### **Порядок рассмотрения отдельных обращений**

3.8. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его

подготавливающим, совершающим или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.9. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.10. МАОУ «СШ № 51» при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.11. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.12. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель МАОУ «СШ № 51» либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.13. 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.

3.14. 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 соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу.

### **Подготовка ответа на обращение и направление ответа гражданину**

3.15. Работник структурного подразделения МАОУ «СШ № 51», ответственный за рассмотрение обращения, изучает обращение и материалы

к нему, в том числе в целях установления обоснованности доводов гражданина и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, и при необходимости осуществляет подготовку запроса в соответствующий орган или организацию в целях получения необходимой информации.

Работник структурного подразделения МАОУ «СШ № 51», ответственный за рассмотрение обращения, проверяет оформление почтового адреса в обращении.

Реквизиты адреса на почтовых отправлениях (конвертах) должны быть указаны в следующем порядке:

для юридического лица - полное или сокращенное наименование (при наличии), для гражданина - фамилия, имя, отчество (последнее при наличии);  
название улицы, номер дома, номер квартиры;  
название населенного пункта (города, поселка и тому подобное);  
название района;  
название республики, края, области, автономного округа (области);  
название страны (для международных почтовых отправлений);  
почтовый индекс.

При обнаружении в обращении неполного, неясного, сокращенного адреса руководитель структурного подразделения МАОУ «СШ № 51», ответственный за рассмотрение обращения, вправе подготовить письменное предложение руководству МАОУ «СШ № 51» о снятии с контроля такого обращения.

Если для подготовки ответа на обращение необходимо получение дополнительных материалов, направление запроса, проведение проверки срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней, с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение. При этом структурное подразделение МАОУ «СШ № 51», ответственное за рассмотрение обращения, должно обратиться к руководителю МАОУ «СШ № 51» либо уполномоченному лицу МАОУ «СШ № 51» с письменной мотивированной просьбой о продлении рассмотрения такого обращения, согласованной со службой делопроизводства.

3.16. Обращение считается исполненным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

Ответ на обращение должен быть аргументированным, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации, разъяснение всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения отказано - содержать разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), в который может быть направлено обращение.

3.17. При повторном письменном обращении дополнительное его рассмотрение проводится работником структурного подразделения МАОУ «СШ № 51», ответственным за рассмотрение обращения, в случаях выявления новых обстоятельств и (или) изменения нормативных правовых актов.



Если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель структурного подразделения МАОУ «СШ № 51», ответственный за рассмотрение обращения, вправе подготовить предложение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

В случае принятия руководителем МАОУ «СШ № 51» либо уполномоченным лицом МАОУ «СШ № 51» решения (в письменной форме) о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу, в адрес гражданина направляется уведомление о прекращении с ним переписки по данному вопросу.

Если из другого государственного органа или организации поступило обращение от гражданина, с которым в МАОУ «СШ № 51» прекращена переписка, то такое обращение рассматривается МАОУ «СШ № 51» в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

3.18. Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение рассматривается МАОУ «СШ № 51» в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

3.19. Ответ гражданину оформляется на бланке с угловым штампом в установленном в МАОУ «СШ № 51» порядке делопроизводства.

При адресовании ответа указывается фамилия в дательном падеже и инициалы автора обращения (получателя), затем - почтовый адрес.

На почтовых отправлениях (конвертах) адрес адресата пишется в правой нижней части почтового отправления, а адрес отправителя - в левой верхней части. Адрес пишется четко и без исправлений, в нем не должно быть знаков, не относящихся к адресу, и сокращенных названий. Например:

Образцову О.П.

ул. Садовая, д. 5, кв. 12,  
г. Липки, Киреевский р-н,  
Тульская обл., 301264

Некоторые общепринятые сокращения элементов почтового адреса:

бульвар - бул.

город - г.

деревня - дер.

дом - д. (д. 3а, д. 3б)

квартира - кв.

корпус - корп.

микрорайон - мкр-н

набережная - наб.

населенный пункт - н.п.

область - обл.  
озеро - оз.  
переулок - пер.  
площадь - пл.  
поселок - пос.  
поселок городского типа - пгт  
проезд - пр.  
проспект - просп.  
рабочий поселок - раб. пос.  
район - р-н  
река - р.  
село - с.  
станция - ст-ца  
станция - ст.  
строение - стр.  
улица - ул.  
хутор - хут.  
шоссе - ш.

Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого гражданина, указанного в обращении (если в обращении не оговорен конкретный гражданин) или на адрес гражданина, указанного на конверте, в отдельных случаях - каждому из граждан, подписавших обращение.

Ответ оформляется с указанием должности лица, подписавшего ответ, имени, отчества, фамилии исполнителя и номера его телефона.

Ответы на обращения подписываются руководителем (заместителем руководителя) МАОУ «СШ № 51».

Ответ на обращение, поступившее в МАОУ «СШ № 51» по почте, направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

При поступлении на рассмотрение в МАОУ «СШ № 51» обращения из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, палат Федерального Собрания Российской Федерации, Министерства образования и науки Российской Федерации, других органов государственной власти при необходимости в соответствующий орган государственной власти направляется информация о результатах рассмотрения обращения.

Рекомендуемые образцы ответов на обращения приведены в приложении № 1 к настоящей Инструкции.

#### **IV. Сроки рассмотрения обращений граждан**

4.1. Письменное обращение, поступившее в МАОУ «СШ № 51», рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, оно подлежит исполнению в предшествующий ему рабочий день.

4.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы и иным должностным лицам для получения документов и материалов по обращению руководитель МАОУ «СШ № 51» либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

## **V. Личный прием граждан**

5.1. Личный прием граждан осуществляется должностными лицами МАОУ «СШ № 51» (руководителем МАОУ «СШ № 51» и его заместителями, руководителями структурных подразделений МАОУ «СШ № 51») в соответствии с графиком приема граждан.

5.2. Личный прием граждан должностными лицами МАОУ «СШ № 51» осуществляется в дни и часы, согласно приложению № 3.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах вывешивается в доступном месте в здании МАОУ «СШ № 51» и размещается на сайте МАОУ «СШ № 51».

5.3. Прием граждан руководством МАОУ «СШ № 51» осуществляется, как правило, после рассмотрения вопроса руководителями структурных подразделений МАОУ «СШ № 51», в сфере ведения которых находится интересующий гражданина вопрос.

5.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.5. При личном приеме граждан заполняется карточка личного приема гражданина по рекомендуемому образцу согласно приложению № 2 к настоящей Инструкции.

5.6. Во время личного приема гражданин может сделать устное обращение либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

5.7. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.8. Если в ходе личного приема выясняется, что решение

поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию МАОУ «СШ № 51», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.9. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема гражданина.

5.10. В канцелярию не позднее следующего рабочего дня передается заполненная карточка личного приема гражданина, письменное обращение, принятое в ходе личного приема должностным лицом МАОУ «СШ № 51», ведущим прием, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленной настоящей Инструкцией.

## **VI. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

6.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

6.2. Контроль за соблюдением структурными подразделениями МАОУ «СШ № 51» порядка рассмотрения обращений осуществляется работниками службы делопроизводства и включает в себя:

- постановку поручений по рассмотрению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;
- продление срока исполнения;
- снятие обращений с контроля.

Обращение снимается с контроля после направления ответа гражданину с результатами рассмотрения его обращения или по решению руководства МАОУ «СШ № 51» на внутренний документ структурного подразделения МАОУ «СШ № 51», ответственного за рассмотрение обращения.

6.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется руководителями структурных подразделений МАОУ «СШ № 51», ответственными за их рассмотрение.

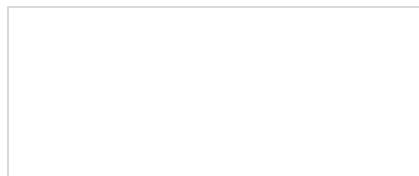
6.4. Заведующий канцелярией еженедельно:  
направляет руководителю МАОУ «СШ № 51» перечень обращений, срок рассмотрения которых истек либо истекает в течение следующей недели;  
информирует руководителя МАОУ «СШ № 51» о ходе рассмотрения

обращений.

6.5. Заведующий канцелярией ежегодно обеспечивают сбор, учет и анализ данных по рассмотрению обращений.

Заведующий канцелярией ежегодно подготавливает и докладывает руководителю МАОУ «СШ № 51» результаты рассмотрения обращений, поступивших в МАОУ «СШ № 51» за текущий год (приложение № 6).

Директор  
МАОУ «СШ № 51»



Л.А. Смольцаренко



*Рекомендуемый образец письма гражданину о переадресации обращения (направляется в течение семи дней со дня регистрации обращения)*

Управление образования  
администрации города Хабаровска  
муниципальное автономное  
общеобразовательное учреждение г. Хабаровска

**«СРЕДНЯЯ ШКОЛА № 51  
ИМЕНИ МИХАИЛА ЗАХАРОВИЧА  
ПЕТРИЦЫ»**

(МАОУ «СШ № 51»)

Тихоокеанская ул., д. 115, г. Хабаровск, 680042

Тел. (4212) 42-28-69, 56-07-45

ОКПО 47172211, ОГРН 1022701133290

ИНН/КПП 2722031570 / 272201001

<http://школадобра.рф/> khb\_s51@edu.27.ru

исх. от ДД.ММ.ГГГГ № НН/ГГ

на № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Ивановой И.И.

Банный пер., д. 5, кв. 12,  
г. Орел, 302030

Уважаемая Ирина Ивановна!

В соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение от 07.05.2014 по вопросам реализации норм трудового законодательства Российской Федерации, поступившее в МАОУ «СШ № 51», направлено на рассмотрение по компетенции в Федеральную службу по труду и занятости.

Директор

И.О. Фамилия

Петр Петрович Петров  
(421) 208-99-99

*Рекомендуемый образец письма гражданину об оставлении обращения без ответа и недопустимости злоупотребления правом*

Управление образования  
администрации города Хабаровска  
муниципальное автономное  
общеобразовательное учреждение г. Хабаровска

**«СРЕДНЯЯ ШКОЛА № 51  
ИМЕНИ МИХАИЛА ЗАХАРОВИЧА  
ПЕТРИЦЫ»**

(МАОУ «СШ № 51»)  
Тихоокеанская ул., д. 115, г. Хабаровск, 680042  
Тел. (4212) 42-28-69, 56-07-45

ОКПО 47172211, ОГРН 1022701133290

ИНН/КПП 2722031570 / 272201001

<http://школадобра.рф/> khb\_s51@edu.27.ru

исх. от ДД.ММ.ГГГГ № НН/ГГ

на № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Калинину И.П.

Новоясеневский просп.,  
д. 12, кв. 32, Москва,  
117574

Гражданин Калинин!

В связи с тем, что Ваше обращение от 17.02.2014 содержит оскорбительные выражения, муниципальное автономное общеобразовательное учреждение г. Хабаровска «Средняя школа № 51 имени Михаила Захаровича Петрицы» (МАОУ «СШ № 51») в соответствии с частью 3 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» оставляет его без ответа по существу поставленных в нем вопросов.

МАОУ «СШ № 51» обращает Ваше внимание о недопустимости злоупотребления правом при обращении в федеральный орган исполнительной власти.

Директор

И.О. Фамилия

Петр Петрович Петров  
(421) 208-99-99



*Рекомендуемый образец письма гражданину, если текст обращения не поддается прочтению (направляется гражданину в течение семи дней со дня регистрации обращения)*

Управление образования  
администрации города Хабаровска  
муниципальное автономное  
общеобразовательное учреждение г. Хабаровска

**«СРЕДНЯЯ ШКОЛА № 51  
ИМЕНИ МИХАИЛА ЗАХАРОВИЧА  
ПЕТРИЦЫ»**

(МАОУ «СШ № 51»)

Тихоокеанская ул., д. 115, г. Хабаровск, 680042

Тел. (4212) 42-28-69, 56-07-45

ОКПО 47172211, ОГРН 1022701133290

ИНН/КПП 2722031570 / 272201001

<http://школадобра.рф/> khb\_s51@edu.27.ru

исх. от ДД.ММ.ГГГГ № НН/ГГ

на № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Иванову И.И.

ул. Карла Маркса, д. 27,  
кв. 22, г. Волгоград, 400119

┌

└

Уважаемый гражданин Иванов!

В связи с тем, что Ваше обращение от 07.05.2014, поступившее в адрес МАОУ «СШ № 51», не поддается прочтению, в соответствии с частью 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ответ на Ваше обращение не дается.

Директор

И.О. Фамилия

Петр Петрович Петров  
(421) 208-99-99

*Рекомендуемый образец письма гражданину о прекращении с ним переписки*

Управление образования  
администрации города Хабаровска  
муниципальное автономное  
общеобразовательное учреждение г. Хабаровска

**«СРЕДНЯЯ ШКОЛА № 51  
ИМЕНИ МИХАИЛА ЗАХАРОВИЧА  
ПЕТРИЦЫ»**

(МАОУ «СШ № 51»)  
Тихоокеанская ул., д. 115, г. Хабаровск, 680042  
Тел. (4212) 42-28-69, 56-07-45  
ОКПО 47172211, ОГРН 1022701133290  
ИНН/КПП 2722031570 / 272201001  
<http://школадобра.пф/> khb\_s51@edu.27.ru

исх. от ДД.ММ.ГГГГ № НН/ГГ

на № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Иванову И.И.

Банный пер., д. 5, кв. 12,  
г. Орел, 302030



Уважаемая Ирина Ивановна!

В связи с тем, что Ваше обращение от 30.05.2014 содержит вопрос, на который Вам неоднократно давались письменные ответы по существу (письма МАОУ «СШ № 51» от 30.01.2014 № И-1194/11-115, от 28.03.2014 № И-2209/11-133, от 12.05.2014 № И-3087/11-189), и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства, в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» МАОУ «СШ № 51» уведомляет, что принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Вами по данному вопросу.

Директор

И.О. Фамилия

Петр Петрович Петров  
(421) 208-99-99

*Рекомендуемый образец письма гражданину о продлении срока рассмотрения обращения  
(продление срока допустимо не более чем на 30 дней)*

Управление образования  
администрации города Хабаровска  
муниципальное автономное  
общеобразовательное учреждение г. Хабаровска

**«СРЕДНЯЯ ШКОЛА № 51  
ИМЕНИ МИХАИЛА ЗАХАРОВИЧА  
ПЕТРИЦЫ»**

(МАОУ «СШ № 51»)  
Тихоокеанская ул., д. 115, г. Хабаровск, 680042  
Тел. (4212) 42-28-69, 56-07-45

ОКПО 47172211, ОГРН 1022701133290

ИНН/КПП 2722031570 / 272201001

<http://школадобра.рф/> khb\_s51@edu.27.ru

исх. от ДД.ММ.ГГГГ № НН/ГГ

на № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Ивановой И.И.

ул. Карла Маркса, д. 27,  
кв. 22, г. Волгоград, 400119

Уважаемый Иван Иванович!

В связи с направлением запроса в федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Московский автомобильно-дорожный государственный технический университет (МАДИ)» о предоставлении документов, необходимых для рассмотрения Вашего обращения от 13.01.2014, в соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» МАОУ «СШ № 51» уведомляет о продлении срока рассмотрения обращения до 13.03.2014.

Директор

И.О. Фамилия

Петр Петрович Петров  
(421) 208-99-99

*Рекомендуемый образец ответа гражданину о рассмотрении обращения (направляется гражданину в течение 30 дней со дня регистрации обращения)*

Управление образования  
администрации города Хабаровска  
муниципальное автономное  
общеобразовательное учреждение г. Хабаровска

**«СРЕДНЯЯ ШКОЛА № 51  
ИМЕНИ МИХАИЛА ЗАХАРОВИЧА  
ПЕТРИЦЫ»**

(МАОУ «СШ № 51»)

Тихоокеанская ул., д. 115, г. Хабаровск, 680042

Тел. (4212) 42-28-69, 56-07-45

ОКПО 47172211, ОГРН 1022701133290

ИНН/КПП 2722031570 / 272201001

<http://школадобра.рф/> khb\_s51@edu.27.ru

исх. от ДД.ММ.ГГГГ № НН/ГГ

на № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Ивановой И.И.

Банный пер., д. 5, кв. 12,  
г. Орел, 302030

Уважаемая Ирина Ивановна!

Ваше обращение от 07.05.2014, поступившее в МАОУ «СШ № 51», по вопросу организации образовательного процесса в МАОУ «СШ № 51» в период ограничительных и карантинных мероприятий на территории города Хабаровска в период неблагоприятной эпидемиологической ситуации по распространению новой коронавирусной инфекции SARS-CoV-2 рассмотрено.

[Далее текст ответа не приводится]

Директор

И.О. Фамилия

Петр Петрович Петров  
(421) 208-99-99

Приложение 2  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений граждан

**Карточка личного приема гражданина**

Дата  
обращения \_\_\_\_\_ 20\_\_ на прием к \_\_\_\_\_

Дата  
приема \_\_\_\_\_ 20\_\_ Кабинет № \_\_\_\_\_ этаж \_\_\_\_\_

Ф.И.О. гражданина \_\_\_\_\_

Адрес места жительства \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Место работы и должность гражданина \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Краткое содержание обращения: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Результаты приема:

\_\_\_\_\_

(устный ответ или устное разъяснение; принято письменное обращение; приняты иные решения)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Подпись гражданина \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

(расшифровка подписи)

Подпись должностного лица,  
ведущего прием \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

(расшифровка подписи)

Приложение 3  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений граждан

**ГРАФИК ЛИЧНОГО ПРИЁМА ГРАЖДАН – РОДИТЕЛЕЙ (ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ)  
НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ УЧАЩИХСЯ МАОУ «СШ № 51» (УЧАСТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ  
ОТНОШЕНИЙ) ДОЛЖНОСТНЫМИ ЛИЦАМИ МАОУ «СШ № 51»**

Должность и Ф.И.О.	Понедельник	Вторник	Среда	Четверг	Пятница	Суббота
<b>Директор</b> – Смольцаренко Любовь Андреевна	с 15:00 до 17:00	с 15:00 до 17:00	с 15:00 до 17:00	<b>не приёмный день</b>	с 09:00 до 17:00	с 09:00 до 15:00
<b>Заместитель директора по учебно-воспитательной работе</b> – Кондратова Елена Васильевна (начальная школа)	с 15:00 до 17:00	с 15:00 до 17:00	<b>не приёмный день</b>	с 15:00 до 17:00	с 13:00 до 17:00	с 13:00 до 15:00
<b>Заместитель директора по учебно-воспитательной работе</b> – Шадура Сергей Александрович (основная и средняя школа)	с 15:00 до 17:00	<b>не приёмный день</b>	с 15:00 до 17:00	с 15:00 до 17:00	с 15:00 до 17:00	с 13:00 до 15:00
<b>Заместитель директора по воспитательной работе</b> – Кошелева Елена Михайловна	с 14:00 до 17:00	с 14:00 до 17:00	с 14:00 до 17:00	с 14:00 до 17:00	с 14:00 до 17:00	с 12:00 до 15:00
<b>Заместитель директора по воспитательной работе</b> – Лузина Наталья Владимировна	с 15:00 до 17:00	с 15:00 до 17:00	с 15:00 до 17:00	с 15:00 до 17:00	с 15:00 до 17:00	<b>не приёмный день</b>
<b>Заведующий канцелярией</b> – Симакова Наталья Владимировна (выдача справок, приём заявлений)	с 09:00 до 15:00	с 09:00 до 15:00	с 09:00 до 15:00	с 09:00 до 15:00	с 09:00 до 15:00	<b>не приёмный день</b>
<b>Ответственный за питание</b> – Губенко Светлана Владимировна (завхоз)	с 09:00 до 17:00	с 09:00 до 17:00	с 09:00 до 17:00	с 09:00 до 17:00	с 09:00 до 17:00	<b>не приёмный день</b>
<b>Педагогические работники</b>	в послеурочное время по предварительной записи					

Приложение 4  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений граждан

**Регистрационно-контрольная карточка  
обращения граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в  
том числе юридических лиц**

Входящие реквизиты							Корреспондент		Адресовано	Краткое содержание обращения (тема)	Должностное лицо, наложившее резолюцию	Исполнитель (ФИО, должность)	Контроль (срок)	Исходящие реквизиты			Примечания
Вх. № п/п	Дата	Способ получения	Должностное лицо, принявшее обращение	Тип обращения	Реквизиты обращения		Тип	Наименование (для ОГ, ЮЛ), ФИО (для ФЛ, ИГ, БГ)						Исх. №	Дата	Способ доставки	
					№	дата											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18

**Пояснения:**

№ поля	Наименование поля	Тип поля	Значения по умолчанию
1	Вх. № п/п	нумератор	
2	Дата	дата	
3	Способ получения	выбор из справочника / радио-кнопка	Н - нарочно @ - по электронной почте П - по почте Л - личный прием С - через сайт
4	Должностное лицо, принявшее обращение	выбор из справочника	
5	Тип обращения	выбор из справочника / радио-кнопка	О – основное, разное З – заявление Ж – жалоба П – предложение

			К – сообщение факта о коррупции
6	Реквизиты обращения: №	текстовое поле	
7	Реквизиты обращения: дата	текстовое поле	
8	Тип	выбор из справочника / радио-кнопка	ФЛ – физ. лицо (гражданин РФ) ИГ – иностранный гражданин БГ – лицо без гражданства ОГ – объединение граждан ЮЛ – юридическое лицо
9	Наименование (для ОГ, ЮЛ), ФИО (для ФЛ, ИГ, БГ)	выбор из справочника / текстовое поле	
10	Адресовано	выбор из справочника / радио-кнопка	Д – директору А – администрации Л – должностному лицу К – в комиссию О – в коллегиальный / совещательный орган
11	Краткое содержание обращения (тема)	текстовое поле	
12	Должностное лицо, наложившее резолюцию	выбор из справочника	
13	Исполнитель (ФИО, должность)	выбор из справочника	
14	Контроль (срок)	дата	
15	Исх. №	ссылка на исходящий документ	
16	Дата	ссылка на исходящий документ	
17	Способ доставки	ссылка на исходящий документ	Н - нарочно @ - по электронной почте П - по почте Л - личный прием С - через сайт
18	Примечания	текстовое поле	



Приложение 5  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений граждан

**Журнал регистрации обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства,  
объединений граждан, в том числе юридических лиц**

Входящие реквизиты				Корреспондент	Краткое содержание обращения (тема)	Исполнитель (ФИО, должность)	Контроль (срок)	Исходящие реквизиты		Примечания
Вх. № п/п	Дата	Реквизиты обращения						Исх. №	Дата	
		№	дата							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

Приложение 6  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений граждан

**Информация о рассмотрении обращений**  
за 20\_\_ год

Период	Количество обратив- шихся заявителей	Директору	Адми- нистрации	Должностным лицам	Положительных решений	Обоснованных отказов
январь	0	0/0/0	0/0/0	0/0/0	0	0
февраль						
март						
апрель						
май						
июнь						
июль						
август						
сентябрь						
октябрь						
ноябрь						
декабрь						

Примечания: **0/0/0** — лично / через сайт / письменно

## Обратная связь

### Личный приём граждан

### Обращение на сайт (электронное обращение)

Пожалуйста, прежде чем отправить обращение в форме электронного документа, внимательно ознакомьтесь со следующей информацией.

#### **Информация для ознакомления, желающим отправить обращение в форме электронного документа**

1. Обращения, направленные в форме электронного документа через официальный сайт, поступают на рассмотрение в МАОУ «СШ № 51».

2. Перед отправкой обращения в форме электронного документа необходимо корректно заполнить электронную форму.

3. Ответ на Ваше обращение либо уведомление о его переадресации направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты (e-mail), указанному Вами.

4. В предназначенном для обязательного заполнения поле ввода текста обращения в форме электронного документа Вы излагаете суть предложения, заявления или жалобы в соответствии со ст. 7 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В случае, если текст Вашего обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в соответствии с их компетенцией, о чем Вам будет сообщено в течение семи дней со дня регистрации обращения.

Текст в электронной форме, набранный и отправленный через информационный ресурс «Личный кабинет», сохраняется и отображается в «Личном кабинете» автора.

Обращаем внимание, что в целях обеспечения неразглашения сведений, содержащихся в Вашем обращении, а также сведений, касающихся Вашей частной жизни, при заполнении поля ввода текста обращения в форме электронного документа действует защита от возможного внедрения вирусных программ.

5. В случае необходимости в подтверждение своих доводов Вы вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Приложить необходимые документы и материалы в электронной форме Вы можете в любой последовательности: jpg, jpeg, png, gif, pdf, doc, docx, ppt, pptx, pps, ppsx, odt, xls, xlsx, mp3, m4a, ogg, wav, mp4, m4v, mov, wmv, avi, mpg, ogv, 3gp, 3g2, zip, eml.

Иные форматы не обрабатываются в информационных системах МАОУ «СШ № 51».

Информируем Вас, что гарантированная передача файла(ов) вложения на почтовый сервер зависит от пропускной способности используемой Вами сети «Интернет», а получение – от объема обрабатываемых почтовым сервером переданных файлов.

При подключении Вашего оборудования к сети «Интернет» по выделенным каналам связи с использованием технологий ADSL, 3G, 4G, WiFi и иных технологий, обеспечивающих аналогичные скорости передачи данных в сети «Интернет», передача и обработка файла(ов) с суммарным размером:

до 5 Мб осуществляется, как правило, без задержки во времени;  
от 5 Мб до 10 Мб может осуществляться с задержкой во времени;  
свыше 10 Мб (до 20 Мб) может быть не осуществлена.

6. Если в направленном Вами тексте в форме электронного документа, содержащемся в поле ввода текста обращения в форме электронного документа, не изложено предложение, заявление или жалоба, а только ссылка на приложение (файл вложение) либо на контент интернет-сайта, то в ответе разъясняется порядок его рассмотрения, установленный Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

7. Обращаем Ваше внимание на порядок рассмотрения отдельных обращений, предусмотренный ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

8. При направлении Вами обращений, касающихся обжалования судебных решений, необходимо иметь в виду следующее.

Согласно Конституции Российской Федерации правосудие в России осуществляется только судом. Органы судебной власти самостоятельны и действуют независимо от законодательной и исполнительной властей. Решения судебных органов обжалуются в установленном законом процессуальном порядке.

9. В случае направления Вами обращения, содержащего вопрос, затрагивающий интересы неопределенного круга лиц, ответ на который был размещен на данном сайте, то Вам в течение семи дней со дня регистрации обращения будет сообщен электронный адрес страницы данного сайта «Ответы на обращения, затрагивающие интересы неопределенного круга лиц», на которой размещен ответ на вопрос, поставленный в Вашем обращении.

10. Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в форме электронного документа, сведения, содержащиеся в обращениях авторов, а также сведения, касающиеся частной жизни авторов, хранятся и обрабатываются с соблюдением требований российского законодательства.

11. В «Личном кабинете» Вам после авторизации предоставляется возможность получения хронологически структурированной информации о ходе и результатах рассмотрения отправленных Вами через «Личный кабинет» обращений, адресованных должностному лицу и органу, и запросов, касающихся деятельности должностного лица и органа.

В «Личном кабинете» размещаются данные по каждому отправленному Вами с «Личного кабинета» обращению или запросу с момента регистрации автора на информационном ресурсе «Личный кабинет» в разделе [указывается наименование раздела] на официальном сайте органа.

12. Предусмотрена возможность просмотра сайта на различных устройствах – от смартфонов и планшетов до широкоформатных мониторов. А при ширине окна браузера выше 1570 пикселей Вы можете читать материалы сайта, сохраняя при этом доступ к навигации по странице, с которой Вы перешли на выбранную публикацию.

**Адрес для отправки обращений в письменной форме в МАОУ «СШ № 51» обычной почтой: 680042, Хабаровский край, город Хабаровск, улица Тихоокеанская, дом 115.**

**Написать письмо**

**Ответы на обращения, затрагивающие интересы неопределенного круга лиц**

**Письменные обращения**

Адрес для отправки обращений в письменной форме в МАОУ «СШ № 51» обычной почтой: 680042, Хабаровский край, город Хабаровск, улица Тихоокеанская, дом 115.

### Информация о рассмотрении обращений

за 2021 год

Период	Количество обратившихся заявителей	Директору	Администрации	Должностным лицам	Положительных решений	Обоснованных отказов
январь	0	0/0/0	0/0/0	0/0/0	0	0
февраль						
март						
апрель						
май						
июнь						
июль						
август						
сентябрь						
октябрь						
ноябрь						
декабрь						

Примечания: 0/0/0 — лично / через сайт / письменно

## Написать письмо

Поля, отмеченные \*, обязательны для заполнения.

Рассмотрение обращения осуществляется с соблюдением требований законодательства о недопущении разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина.

<b>Войдите, пожалуйста</b>
Имя пользователя или адрес электронной почты <input type="text"/>
Пароль <input type="password"/>
<input type="checkbox"/> Запомнить меня <a href="#">Забыли пароль?</a>
<input type="checkbox"/> <b>Я не робот!</b>
<input type="button" value="Войти"/>
<input type="button" value="Зарегистрироваться"/>
<input type="button" value="Продолжить как гость"/>

## Ответы на обращения, затрагивающие интересы неопределенного круга лиц

-----

**В электронной анкете в Вашем обращении укажите: \***  
кому, Вы его направляете или куда, Вы его направляете:

- директору;
  - **Кому: Фамилия Имя Отчество**
- администрации;
  - **Выберите заместителя директора: \***  
Фамилия И.О. – должность.
- должностному лицу;
  - **Выберите должностное лицо: \***  
Фамилия И.О. – должность.
- в комиссию;
  - **Выберите комиссию: \***  
наименование комиссии.
- в коллегиальный / совещательный орган.
  - **Выберите коллегиальный или совещательный орган: \***

наименование коллегиального/совещательного органа.

**В электронной анкете в Вашем обращении укажите в именительном падеже Ваши:**

Фамилия \*: \_\_\_\_\_

Имя \*: \_\_\_\_\_

Отчество отсутствует

имеется

Отчество \*: \_\_\_\_\_

Наименование организации (юридического лица): \_\_\_\_\_

**В электронной анкете в Вашем обращении укажите:**

Адрес электронной почты для получения ответа или уведомления о переадресации обращения: \* \_\_\_\_\_

Добавить соавтора(ов) обращения  
(для коллективных обращений)

добавить

Фамилия соавтора 1 \*: \_\_\_\_\_

Имя соавтора 1 \*: \_\_\_\_\_

Отчество отсутствует

имеется

Отчество соавтора 1 \*: \_\_\_\_\_

Наименование организации (юридического лица) соавтора 1: \_\_\_\_\_

Электронная почта соавтора 1: \_\_\_\_\_

Добавить ещё соавтора?

да

Фамилия соавтора 2 \*: \_\_\_\_\_

Имя соавтора 2 \*: \_\_\_\_\_

Отчество отсутствует

имеется

Отчество соавтора 2 \*: \_\_\_\_\_

Наименование организации (юридического лица) соавтора 2: \_\_\_\_\_

Электронная почта соавтора 2: \_\_\_\_\_

---

Телефон: \_\_\_\_\_

**Категория обращения \***

Пожалуйста, выберите категорию обращения.

- основное;

- предложение;
- заявление;
- жалоба;
- коррупция.

### **Тема \***

Краткое описание обращения

### **Категория темы \***

Выберите направление темы обращения

- образование;
- учебная деятельность;
- начальная школа;
- основная школа;
- средняя школа;
- внеурочная деятельность;
- семейное и самообразование;
- трудовая практика;
- приём в 1-й класс;
- поступление в 10-й класс;
- приём в школу;
- отчисление из школы;
- платные образовательные услуги;
- подготовка к 1 классу.

### **Текст обращения \***

В соответствии с частью 1 статьи 7 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» гражданин в своем обращении в обязательном порядке излагает суть предложения, заявления или жалобы. Обращаем Ваше внимание, что в целях объективного и всестороннего рассмотрения Вашего обращения рекомендуется в тексте обращения указывать адрес описанного Вами места действия, факта или события. В случае, если текст Вашего обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в соответствии с их компетенцией, о чем Вам будет сообщено в течение семи дней со дня регистрации обращения. Обращаем Ваше внимание, что поле для изложения текста обращения не имеет ограничений по количеству ввода символов.

### **Прикрепить файл**

*В случае необходимости в подтверждение своих доводов Вы вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы в электронной форме, воспользовавшись функцией «Прикрепить файл(ы)». Обращаем внимание, что прикрепляемые в предложенном на сайте формате документы и материалы служат лишь подтверждением Ваших доводов, изложенных в тексте обращения. Приложить необходимые документы и материалы в электронной форме можно в любой*



последовательности размером не более 20 Мб следующих типов: jpg, jpeg, png, gif, pdf, doc, docx, ppt, pptx, pps, ppsx, odt, xls, xlsx, mp3, m4a, ogg, wav, mp4, m4v, mov, wmv, avi, mpg, ogv, 3gp, 3g2, zip, eml. Иные форматы не обрабатываются в информационных системах МАОУ «СШ № 51». Гарантированная передача файла(ов) вложения на почтовый сервер зависит от пропускной способности сети «Интернет» пользователя, а получение – от объема обрабатываемых почтовым сервером переданных файлов.

**Я не робот!**

Настоящим даю (даём) администрации сайта школадобра.рф (далее — сайт) согласие на автоматизированную и неавтоматизированную обработку, а именно на совершение действий, предусмотренных п. 3 ст. 3, ст. 15 Закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», моих персональных и иных индивидуальных (пользовательских) данных, в том числе и соавтора (-ов), указанных мной (нами) на сайте: фамилия, имя, отчество, наименование организации (юридического лица), адрес электронной почты, телефон, а также неперсонифицированной информации, связанной с предпочтениями в использовании сервисов сайта, с целью отправки сообщения через форму обратной связи.

С Положением МАОУ "СШ № 51" о порядке рассмотрения обращений граждан ознакомлен (-а / -ы).

**Ответы на обращения, затрагивающие интересы неопределенного круга лиц**