

МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА №4»
(МАОУ СОШ №4)

09.01.2018

ПРИКАЗ
Покачи

№ 22- О

О порядке работы
с обращениями граждан

В соответствии с Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (ред. от 27.11.2017), Законом ХМАО - Югры от 18.04.2007 № 36-оз (ред. от 31.03.2016) "О рассмотрении обращений граждан в органах государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа - Югры", руководствуясь Распоряжением главы города Покачи от 22.10.2015 № 105-р «Об утверждении Инструкции по организации рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих в администрацию города Покачи», Постановлением администрации города Покачи от 28.08.2017 № 913 «О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» для обеспечения прав граждан на обращение в МАОУ СОШ №4, Приказом МАОУ СОШ №4 от 11.12.2014 № 1900 "Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в Федеральной службе по надзору в сфере образования и науки":

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Инструкцию по организации рассмотрения обращений граждан, поступающих в МАОУ СОШ №4 (приложение).
2. Заместителям директора школы осуществлять работу по организации рассмотрения обращений граждан, поступающих в МАОУ СОШ №4 и обеспечить строгое соблюдение ее требований:
 - заместителя директора по УР – Демакову С. С.
 - заместителя директора по УР – Зубареву В. Н.
 - заместителя директора по УР – Гуржееву О. Н.
 - заместителя директора по ВР – Первых А. В.
3. Назначить ответственным лицом за ведение организации делопроизводства с обращениями граждан и методическое руководство по применению настоящей Инструкции заведующую канцелярией Зубареву А. В.
4. Назначить ответственным лицом за введение информации о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся во всех обращениях, поступивших в МАОУ СОШ №4, и принятых по ним мерах для предоставления в раздел «Результаты рассмотрения обращений» ресурса ССТУ.РФ в локальное автоматизированное рабочее место для проведения приема граждан и регистрации результатов рассмотрения обращений граждан (ЛАРМ ЕС ОГ) секретаря директора школы Прокаеву А. В.
5. Контроль за выполнением приказа оставляю за собой.

Директор школы

Е.Р. Тимофеева

ИНСТРУКЦИЯ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В МАОУ СОШ №4

I. Общие положения

1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в МАОУ СОШ №4 (далее - Инструкция) определяет единый порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан.

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 СОШ №4 почтовым отправлением по почтовому адресу МАОУ СОШ №4: ул. Ленина, д. 10, Покачи, Тюменская область, 628661, курьером, на официальный сайт МАОУ СОШ №4 в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": <http://школа4покачи.рф> (далее - сайт МАОУ СОШ №4), а также доставлено гражданином лично.

3. Организация работы по приему, регистрации, рассмотрению обращений и личному приему граждан, в том числе руководством МАОУ СОШ №4 (директором школы МАОУ СОШ №4 и его заместителями), осуществляется в порядке, установленном Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон) и настоящей Инструкцией.

4. Организационно-методическое обеспечение и контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в МАОУ СОШ №4 осуществляет структурное подразделение МАОУ СОШ №4, на которое возложены функции по ведению делопроизводства и организации работы с обращениями граждан (далее - канцелярия).

Непосредственное ведение делопроизводства в МАОУ СОШ №4, осуществляется работниками, в должностные обязанности которых входит ведение делопроизводства (далее - ответственный работник за ведение делопроизводства).

5. Самостоятельная передача гражданином письменного обращения в МАОУ СОШ №4 осуществляется через экспедицию по адресу: ул. Ленина, д. 10, Покачи.

По просьбе гражданина на копии обращения или его втором экземпляре работник, в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции (далее - секретарь), проставляет в правой нижней части (на нижнем свободном от текста поле) лицевой стороны первой страницы обращения штампы: "ВХОДЯЩИЙ №", "Дата", «Подпись».

График работы приемной:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница

- с 8:30 до 17:00;

обеденный перерыв

- с 12:30 до 14:00.

Электронное обращение направляется путем заполнения электронной формы согласно Порядка приема и правила рассмотрения обращений граждан в разделе "Обращения граждан" на сайте МАОУ СОШ №4. Поля в электронной форме, отмеченные символом "*", обязательны для заполнения. Введенная информация должна быть достоверной.

II. Прием и регистрация письменного обращения

6. Первичная обработка обращений, поступающих по почте и доставленных лично гражданином, осуществляется секретарем 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 СОШ №4. Обращения после прочтения должностными лицами МАОУ СОШ №4 в случае, если в них не содержится личной информации, а ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в канцелярию.

Обращения, прошедшие первичную обработку, передаются в канцелярию для регистрации.

7. Регистрация письменных обращений (в том числе обращений, адресованных непосредственно заместителям директора школы МАОУ СОШ №4, педагогам МАОУ СОШ №4) производится централизованно, отдельно от других документов и осуществляется в канцелярии в течение трех дней с момента их поступления в МАОУ СОШ №4. Повторная регистрация обращений в МАОУ СОШ №4 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: " Входящий № _____/20__ г."

Регистрационный номер обращения формируется из начальных букв фамилии гражданина, порядкового номера обращения (следующего в Журнале регистрации и контроля обращений граждан) и года. На коллективных обращениях перед порядковым номером проставляются соответственно буквы "Ко", в регистрационно-контрольной форме поставляются буквы "Ко", в поле "корреспондент" заполняется "коллективное".

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

8. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование организации, в который направляет обращение (МАОУ СОШ №4), 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.

7. Обращение, направленное гражданином на сайт МАОУ СОШ №4 в форме электронного документа (электронное обращение), в течение рабочего дня поступает секретарю. 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

10. Обращение, поступившее в МАОУ СОШ №4, подлежит обязательному рассмотрению.

11. В соответствии со [статьей 5](#) Федерального закона гражданин на стадии рассмотрения его обращения МАОУ СОШ №4 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.

12. По письменному или электронному обращению, поступившему в МАОУ СОШ №4 и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

- передаче на рассмотрение заместителям директора МАОУ СОШ №4;
- 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 СОШ №4, 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.

13. Канцелярия после регистрации в тот же день направляет для рассмотрения обращения директору школы, либо уполномоченному лицу МАОУ СОШ №4 с проектами указаний по исполнению.

14. Обращения, рассмотренные руководителем МАОУ СОШ №4 либо уполномоченным лицом МАОУ СОШ №4, передаются в канцелярию для регистрации указания по исполнению и постановки на контроль в системе электронного документооборота с последующим направлением обращений уполномоченному лицу.

15. Если в указании по исполнению обращения определены несколько исполнителей, то канцелярия направляет подлинник обращения ответственному

исполнителю. 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.

16. Исполнитель, 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 МАОУ СОШ №4;

- о направлении в семидневный срок со дня регистрации обращения, содержащего вопросы, решение которых не входит в компетенцию МАОУ СОШ №4, 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

17. 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 подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

19. МАОУ СОШ №4 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.

20. 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.

21. 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 СОШ №4 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.

22. 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.

23. 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

24. Исполнитель МАОУ СОШ №4, 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.

Секретарь МАОУ СОШ №4, 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 исполнитель МАОУ СОШ №4, ответственный за рассмотрение обращения, вправе подготовить письменное предложение директору школы 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 исполнитель, ответственный за рассмотрение обращения, должен обратиться к руководителю МАОУ СОШ №4 либо уполномоченному лицу МАОУ СОШ №4 с письменной мотивированной просьбой о продлении рассмотрения такого обращения, согласованной с канцелярией.

25. 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.

26. При повторном письменном обращении дополнительное его рассмотрение проводится работником канцелярии МАОУ СОШ №4, 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, ответственный за рассмотрение обращения, вправе подготовить предложение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

В случае принятия руководителем МАОУ СОШ №4 либо уполномоченным лицом МАОУ СОШ №4 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 СОШ №4 прекращена переписка, то такое обращение рассматривается школой в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

27. Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение рассматривается МАОУ СОШ №4 в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

28. Ответ гражданину оформляется на бланке организации в установленном в МАОУ СОШ №4 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,
г. Покачи,
Тюменская обл., 628661

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 СОШ №4 в соответствии с их компетенцией.

Ответ на обращение, поступившее в МАОУ СОШ №4 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 СОШ №4 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.

IV. Сроки рассмотрения обращений граждан

29. Письменное обращение, поступившее в МАОУ СОШ №4, 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.

30. 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 СОШ №4 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

31. Личный прием граждан осуществляется должностными лицами МАОУ СОШ №4 (директором МАОУ СОШ №4 и его заместителями) в соответствии с графиком приема граждан.

32. Личный прием граждан должностными лицами МАОУ СОШ №4 осуществляется в следующие дни и часы:

| | |
|-----------------------------------|---|
| Директор школы | каждый четверг месяца, с 14:00 до 17:30; |
| заместители директора МАОУ СОШ №4 | -ежедневно, с 14:00 до 17:00; |
| канцелярия МАОУ СОШ №4 | - ежедневно, с 08:30 до 17:00 с перерывом на обед с 12:30 до 14:00. |

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах вывешивается в доступном месте в здании МАОУ СОШ №4 и размещается на сайте МАОУ СОШ №4.

33. Прием граждан руководством МАОУ СОШ №4 осуществляется, как правило, после рассмотрения вопроса заместителями директора МАОУ СОШ №4, в сфере ведения которых находится интересующий гражданина вопрос.

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

35. При личном приеме граждан заполняется карточка личного приема гражданина по рекомендованному образцу согласно [приложению № 1](#) к настоящей Инструкции.

36. 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.

37. Содержание устного обращения заносится в журнал и 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.

38. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию МАОУ СОШ №4, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

39. 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.

40. В канцелярию не позднее следующего рабочего дня передается заполненная карточка личного приема гражданина, письменное обращение, принятое в ходе личного приема должностным лицом МАОУ СОШ №4, ведущим прием, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленной настоящей Инструкцией.

VI. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

41. 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.

42. Контроль за соблюдением исполнителями МАОУ СОШ №4 порядка рассмотрения обращений осуществляется работниками канцелярии 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 СОШ №4 на внутренний документ исполнителя МАОУ СОШ №4, ответственного за рассмотрение обращения.

43. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется канцелярией МАОУ СОШ №4.

44. Ответственный работник за ведение делопроизводства в МАОУ СОШ №4 еженедельно:

- направляет директору школы перечень обращений, срок рассмотрения которых истек либо истекает в течение следующей недели;
- информирует о ходе рассмотрения обращений.

45. Работники канцелярии ежегодно обеспечивают сбор, учет и анализ данных по рассмотрению обращений.

Канцелярия ежегодно подготавливает и докладывает директору школы результаты рассмотрения обращений, поступивших в МАОУ СОШ №4 за текущий год.