



**МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ
ГОРОД ОКРУЖНОГО ЗНАЧЕНИЯ НИЖНЕВАРТОВСК
МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ «СРЕДНЯЯ ШКОЛА №18»**

П Р И К А З

от 03.07.2025

№ 475

Об утверждении в новой редакции
Порядка рассмотрения обращений
граждан в МБОУ «СШ №18»

В соответствии с Федеральным законом от 28.12.2024 №547-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», при согласовании с Управляющим советом (протокол №10 от 02.07.2025)

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Признать утратившим силу Порядок рассмотрения обращений граждан в МБОУ «СШ №18», утвержденный приказом от 19.05.2022 №304.
2. Утвердить в новой редакции Порядок рассмотрения обращений граждан в МБОУ «СШ №18» (далее – Порядок) (Приложение).
3. Методисту Ковалевой С.А. разместить Порядок на официальном сайте школы в течении 10 рабочих дней с даты настоящего приказа.
4. Делопроизводителю Грицай Ю.Ю. при рассмотрении обращений граждан руководствоваться данным Порядком.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И. о. директора

Ю.А. Солдатова

ПОРЯДОК рассмотрения обращений граждан в МБОУ «СШ №18»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 28.12.2024 №547-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно, порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан в Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя школа № 18» (далее - Школа).

1.3. Граждане, как правило, родители (законные представители) обучающихся, имеют право обращаться лично, а также направлять в школу коллективные обращения.

1.4. Для реализации целей Порядка используются следующие основные термины:

– Обращение гражданина (далее - обращение), направленное в школу или должностному лицу школы в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено настоящим Федеральным законом), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

– Предложение - пожелания или рекомендации по улучшению отдельных направлений деятельности школы, совершенствованию локальных нормативных правовых актов, регулирующих ее деятельность;

– Заявление - просьба гражданина о предоставлении какой-либо информации или документа, содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных актов, недостатках в работе школы, либо критика должностных лиц;

– Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, вследствие нарушения работниками школы требований законодательства, этических норм и правил поведения и т.д.

2. Требования к письменному обращению

2.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество 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.

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

2.3. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.4. Все поступающие обращения граждан в Школу подлежат обязательному рассмотрению.

2.5. Отказ в приёме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию Школы, недопустим.

2.6. Письменные обращения граждан и материалы к ним, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

3. Порядок рассмотрения письменных (электронных) обращений

3.1. Письменное (электронное) обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в школу. Обращение может быть подано посредством:

- электронной почты на официальный почтовый ящик школы;
- почтовых служб;
- с использованием авторизации через Единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА) на официальном сайте школы.

3.2. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений

или курьером направляется по адресу: 628616, Ханты-Мансийский автономный округ — Югра, г. Нижневартовск, ул. Мира, 3а, приемная. График работы: понедельник- с 9 до 18.00, вторник, среда, четверг, пятница - с 9 до 17:00; обеденный перерыв - с 13.00 до 14.00

3.3. После изучения обращения, проверки личных данных заявителя, обращение регистрируется работником школы, ответственным за работу с обращениями граждан в журнале обращений граждан (приложение 1).

3.4. Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений граждан осуществляется руководителем Школы, который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения.

3.5. Срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях он может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения гражданин уведомляется официально.

3.6. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

3.7. Исполнитель, назначенный руководителем, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки руководителю школы на утверждение.

3.8. Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.

3.9. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы. Запрос составляется в трех экземплярах: один направляется по назначению, другой – заявителю обращения, третий остается в школе.

3.10. При получении проекта ответа на обращение, руководитель проверяет его на предмет правильности оформления, полноты информации, соответствия выводов действующему законодательству. При согласии с представленным проектом ответа, руководитель передает его для направления заявителю. Если не согласен, возвращает исполнителю на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

3.11. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса в силу каких-либо причин дать нельзя, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.

3.12. Обращение должно быть рассмотрено с учетом всех нюансов, а факты и доводы, изложенные в нем, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, с разъяснением всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано – содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого

решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

3.13. При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

4. Организация личного приема граждан.

Порядок рассмотрения устных обращений

4.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции школы, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

4.2. Прием граждан осуществляется руководителем школы. При необходимости руководитель может для решения вопроса пригласить своих заместителей, преподавателей или других работников школы.

4.3. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд и официальный сайт школы.

4.4. При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность.

4.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение 2). 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 приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.6. Устные обращения могут поступать при проведении приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны и установлены. На устные обращения, как правило, дается ответ в устной форме.

4.7. Информация об устных обращениях может быть включена в журнал обращений.

4.8. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Порядком.

5. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан

5.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на руководителя школы.

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

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

6. Заключительные положения

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

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

Приложение №1
к Порядку рассмотрения обращений граждан в
МБОУ «СШ №18»

Форма журнала обращений

№№ п\п	Дата поступления обращения	Ф.И.О. гражданина, родителя (законного представителя), обратившегося	Ф.И.О. учащегося	Адрес места жительства гражданина, родителя (законного представителя)	Краткое содержание обращения	должность, Ф.И.О. исполнителя	информация об исполнении (принятое решение)
1	2	3	4	5	6	7	8

**Форма карточки личного приема гражданина
МБОУ «СШ №18»**

**КАРТОЧКА
личного приема гражданина**

Сведения о заявителе: _____

(фамилия, имя, отчество гражданина)

(почтовый адрес, адрес места жительства гражданина)

Прием осуществлял: _____

(должность, фамилия, инициалы)

Краткое содержание устного обращения гражданина:

Результаты устного приема: _____

Дано устное разъяснение:

Принято письменное обращение для передачи на рассмотрение в:

(должность лица, производившего личный прием)

(подпись)

(фамилия и инициалы)

дата приема: « ____ » _____ 20 ____

регистрационный номер _____