



## **ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке рассмотрения обращения граждан  
в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении  
«Средняя школа №10»**

**Нижневартовск, 2022**

**СОГЛАСОВАНО:**

на Управляющем совете МБОУ «СШ №10»

Протокол № 4 от 31.08.2022 г.

**УТВЕРЖДЕНО:**

Директор МБОУ «СШ №10»

\_\_\_\_\_/М.А. Жданова/

Приказ № 530 от 02.09.2022 г.

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий порядок определяет процедуру работы организации рассмотрения письменных и устных обращений граждан, поступающих в муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя школа №10» (далее – МБОУ «СШ №10»)

1.2. Настоящее положение разработано в соответствии с нормативно-правовыми актами, регулирующими порядок рассмотрения обращений:

- с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- с Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152 «Персональных данных»;
- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Во исполнение постановления Правительства Российской Федерации от 10 ноября 2020 года № 1802 «О проведении эксперимента по использованию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;
- Уставом и нормативными документами МБОУ «СШ №10».

1.3. Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно, порядок учета, регистрации, рассмотрения, и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан в МБОУ «СШ №10».

1.4. Граждане, как правило, родители (законные представители) обучающихся, имеют право обращаться лично, а также направлять в школу коллективные обращения. Обращения могут направляться по почте, факсимильной связи, электронной почте, через официальный сайт школы и иным информационным системам общего пользования.

1.5. Для реализации целей Порядка используются следующие основные термины:

**Обращение** гражданина (далее обращение), направленное в школу, это предложение, заявление или жалоба, направленное в письменной форме или в форме электронного документа, 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 ОБРАЩЕНИЮ

2.1. Гражданин в своем **письменном обращении** в обязательном порядке указывает 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 **электронном 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. В случае некорректных или недостоверных данных (в полях, являющихся обязательными для заполнения) ответ на обращение не дается. Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

2.3. В **коллективном обращении** указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового или электронного) по которому следует направить ответ.

2.4. Ответ на обращение граждан не дается в следующих ситуациях:

- обращения, в которых не указаны предусмотренные законодательством Российской Федерации фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), а также почтовый адрес (для направления ответа в бумажном виде) либо адрес электронной почты (для направления ответа в электронном виде) к рассмотрению не принимаются.

2.5. В соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» не подлежат рассмотрению (не дается ответ по существу поставленных вопросов) обращения, в которых:

- содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст не поддается прочтению;
- обжалуется судебное решение;
- в 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;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.
- 2.6. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 2.1. - 2.3. настоящего Порядка, признаются анонимным и рассмотрению не подлежат.
- 2.7. 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 обращение можно направить:

- По почте по адресу: **628609, Российская Федерация, Ханты-Мансийский автономный округ — Югра, город Нижневартовск, Проспект Победы, 20в**
- через приемную по адресу: **628609, Российская Федерация, Ханты-Мансийский автономный округ — Югра, город Нижневартовск, Проспект Победы, 20в, кабинет 207 (2 этаж).**
- Записаться на прием по личным вопросам можно у секретаря по телефонам: **+7(3466)24-41-01** и по телефону «Горячей линии» **+7(902)825-10-55**
- на электронную почту МБОУ «СШ №10» [schoolnv-10@yandex.ru](mailto:schoolnv-10@yandex.ru)
- на электронную почту руководителя школы: [m.zhdanova@sc10nv.bizml.ru](mailto:m.zhdanova@sc10nv.bizml.ru)
- на официальный сайт МБОУ «СШ №10» <https://shkola10nizhnevartovsk-r86.gosweb.gosuslugi.ru>
- через Цифровую образовательную платформу **Ханты-Мансийского автономного округа-Югры, вкладка «Обратная связь»**.
- по телефону «Горячей линии»: **+7(902)825-10-55**
- по телефону секретаря учебной части: **+7(3466)24-41-01**

3.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в школу.

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 граждан 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 с **понедельника по пятницу с 14.00 до 17.00 по адресу 628609, Российская Федерация, Ханты-Мансийский автономный округ — Югра, город Нижневартовск, Проспект Победы, 20в, кабинет 207 (2 этаж)**. Запись на прием по телефону приемной: **+7(3466)24-41-01**, по телефону «Горячей линии»: **+7(902)825-10-55**. 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.

5.3. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировка и т.п.) не снимает с руководителя школы ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан.

5.4. 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. КОНТРОЛЬ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

6.1 Порядок постановки писем и электронных обращений на контроль определяется руководителем Школы, помечаются отметкой «Контроль» и фиксируется в журнале

учета секретарем учебной части.

6.2. Письменные и электронные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан фиксируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

6.3. Письма и материалы в электронном виде и на бумажном носителе, хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии и утверждается руководителем Школы.

## **7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

7.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Уставом МБОУ «СШ №10» и вводится в действие в установленном им порядке.

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

На официальном сайте МБОУ «СШ №10» действует «**Электронная приёмная**» в целях совершенствования работы с обращениями граждан, расширения спектра оказываемых населению муниципальных услуг на основе использования информационно-коммуникационных технологий.

**Приёмное время: ежедневно с 09.00 до 17.00**

Записаться на прием по личным вопросам можно у секретаря по телефонам: +7(3466)24-41-01 и по телефону «**Горячей линии**» +7(902)825-10-55

Прием граждан по адресу: **628609, Российская Федерация, Ханты-Мансийский автономный округ — Югра, город Нижневартовск, Проспект Победы, 20в, кабинет 207 (2 этаж).**

Дни приема: **понедельник-пятница**

Время приема: **16.00-18.00**

Телефон: +7(3466)24-41-01

Телефон «**Горячей линии**»: +7(902)825-10-55

Официальный сайт МБОУ «СШ №10» <https://shkola10nizhnevartovsk-r86.gosweb.gosuslugi.ru>

Электронная почта МБОУ «СШ №10» [schoolnv-10@yandex.ru](mailto:schoolnv-10@yandex.ru)

Электронная почта руководителя школы: [m.zhdanova@sc10nv.bizml.ru](mailto:m.zhdanova@sc10nv.bizml.ru)

через Цифровую образовательную платформу Ханты-Мансийского автономного округа-Югры, вкладка «**Обратная связь**».

## **ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ И СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПРИ ОБРАЩЕНИИ В «ЭЛЕКТРОННУЮ ПРИЁМНУЮ»**

Поступившие в «**Электронную приёмную**» обращения рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Обращения граждан, поступившие в электронном виде, в соответствии с действующим законодательством регистрируются в тот же день и направляются директору образовательного учреждения, заместителям директора, либо администрации школы (заместители директора), к непосредственному ведению которых относится разрешение поставленных в обращениях вопросов. Ответ на обращение направляется по указанному в обращении почтовому или электронному адресу. Срок рассмотрения обращения — от 3 до 30 дней. В случаях, когда для рассмотрения обращения гражданина требуется больше времени, срок может быть продлен, но не более чем на 30 дней. Для отправки обращения в форме электронного документа необходимо указать фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, электронный адрес, контактные телефоны, дату отправки. Остаются без ответа, не подлежат направлению для дальнейшего рассмотрения по существу вопросы обращения граждан:

- в которых не содержится информация о фамилии и почтовом или электронном адресе автора обращения (за исключением случаев, когда в обращении содержится информация о подготавливаемом или совершенном противоправном деянии);
- из которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, членов его семьи;
- из которых не представляется возможным понять смысл обращения;
- ответ, на которые не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную, охраняемую федеральным законом тайну.

Информация о персональных данных граждан, направивших обращение в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных. В общем доступе на данной странице размещаются ответы на наиболее часто задаваемые вопросы.





**ЖУРНАЛА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН  
МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «СРЕДНЯЯ ШКОЛА №10»**

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

**Карточка личного приёма граждан от №**

Фамилия, имя, отчество заявителя \_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_

Льготная категория \_\_\_\_\_ социальный статус

Место работы \_\_\_\_\_

Ответ направить \_\_\_\_\_

Тема \_\_\_\_\_

Краткое содержание

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Дата исполнения \_\_\_\_\_

Руководитель \_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_

Перенос срока \_\_\_\_\_ Дата ответа \_\_\_\_\_ С контроля снял \_\_\_\_\_

(подпись)