

Российская Федерация
МОУО–Управление образованием Тавдинского муниципального округа
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение
основная общеобразовательная школа с. Городище
ИНН 6634007487, ОГРН 1026601905241
623966 Свердловская область, Тавдинский район, село Городище, улица Гагарина, № 85-а
тел. (34360)32-5-77, факс (34360)32-5-77, e-mail: gcs100@mail.ru

ПРИКАЗ

от 01.06.2026г.

№ 118

Об утверждении порядка обращения граждан

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить порядок рассмотрения обращений граждан в МКОУ ООШ с. Городище (приложение № 1).
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор МКОУ ООШ с. Городище



И.В. Митяшина

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ОСНОВНАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА С. ГОРОДИЩЕ
(МКОУ ООШ с. ГОРОДИЩЕ)**

УТВЕРЖДЕН
приказом директора
от 01.06.2026 №118

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан
в муниципальное казенное общеобразовательное учреждение
основная общеобразовательная школа с. Городище
(в новой редакции)

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок регулирует организацию обеспечения, своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятых по ним решениях и направлением ответов в установленные законодательством РФ сроки.

1.2. В соответствии с частью 1 статьи 2 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в учреждении обеспечивается рассмотрение обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации или федеральным законодательством.

1.3. Настоящий Порядок распространяется на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее — обращение).

2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан

2.1. Рассмотрение обращений граждан в учреждении регулируется следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (п. 3 ч. 6, ч. 7 ст. 28);
- Федеральный закон от 27.04.1993 № 4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
- Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ.

3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

3.1. Сведения о месте нахождения учреждения, почтовом адресе для направления обращений, справочных телефонных номерах и адресе электронной почты размещены на официальном сайте учреждения в сети Интернет: <https://gorodiche.uralschool.ru/>

3.2. Почтовый адрес учреждения: 623966, Российская Федерация, Свердловская область, Тавдинский район, село Городище, улица Гагарина, № 85-а.

Телефон для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников: 8 (34360) 3-25-77.

А

д.3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений (почтой или курьером) направляется по адресу, указанному в п. 3.2.

е

с

График работы: понедельник–пятница — с 8:00 до 16:00.

3.4. На официальном сайте учреждения, информационных стендах и в иных доступных формах размещается следующая информация:

- место нахождения учреждения;
- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адрес официального сайта;
- порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц учреждения;
- извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих порядок рассмотрения обращений.

• Информация размещается в форме, соответствующей требованиям доступности для инвалидов (в соответствии с ГОСТ Р 52872-2019).

3.5. Стенд с информацией об организации рассмотрения обращений размещается при входе в учреждение.

3.6. Граждане могут получить информацию о порядке рассмотрения обращений:

- лично в учреждении;
- по телефону;
- в письменной форме (почтой);
- по электронной почте.

4. Срок рассмотрения обращения

4.1. Письменные обращения регистрируются в день поступления.

4.2. Обращения, не относящиеся к компетенции учреждения, в течение 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующие органы или организации с обязательным уведомлением заявителя.

4.3. Если в одном обращении содержатся вопросы, относящиеся к компетенции различных органов или организаций, копии обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующие организации с уведомлением заявителя.

4.4. Общий срок рассмотрения письменного обращения — 30 дней со дня регистрации.

В исключительных случаях, когда для разрешения вопроса требуется дополнительное изучение, срок может быть продлён не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением заявителя о причинах продления.

4.5. Срок рассмотрения обращений военнослужащих, лиц, заключивших контракт о пребывании в добровольческом фо миротворении, содействующем выполнению задач, возложенных на Вооружённые Силы Российской Федерации (войска национальной гвардии Российской Федерации), и лиц, проходящих (проходивших) службу в войсках национальной гвардии Российской Федерации и имеющих специальные звания полиции, достоенных звания Героя Российской Федерации или награждённых орденами Российской Федерации за заслуги, проявленные в ходе специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной

Республики, Запорожской области и Херсонской области, отражения вооружённого вторжения на территорию Российской Федерации, а также в ходе вооружённой провокации на Государственной границе Российской Федерации и территориях субъектов Российской Федерации, прилегающих к районам проведения специальной военной операции, и являющихся ветеранами боевых действий, а также членов их семей, сокращён до 15 календарных дней со дня регистрации письменного обращения,

4.6. При устном обращении (лично или по телефону) сотрудник даёт разъяснение самостоятельно. Если ответ невозможен, гражданину предлагается обратиться в письменной форме или назначается иное время приёма.

5. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращения граждан

5.1. Для рассмотрения обращения не требуется представление дополнительных документов, за исключением случаев, прямо установленных федеральным законом.

5.2. В письменном обращении указываются:

- наименование учреждения или Ф.И.О. (должность) должностного лица, которому адресовано обращение;
- Ф.И.О. заявителя;
- почтовый адрес или адрес электронной почты для направления ответа;
- суть предложения, заявления или жалобы;
- дата и личная подпись заявителя.

5.3. Обращение, поступившее в учреждение, подлежит обязательному приёму и регистрации, если возможно установить личность заявителя и способ направления ответа.

6. Права граждан и обязанности должностных лиц учреждения при рассмотрении обращений

6.1. Гражданин вправе:

- представлять дополнительные документы или просить об их истребовании;
- знакомиться с документами по обращению (если это не нарушает права других лиц и не содержит сведений, составляющих гос. или иную охраняемую тайну);
- получать письменный ответ по существу;
- просить о прекращении рассмотрения.

6.2. Должностные лица обязаны:

- обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение;
- принимать меры по защите прав заявителя.

6.3. Сведения, ставшие известными при рассмотрении, не могут использоваться во вред гражданину.

6.4. Качество рассмотрения оценивается по: достоверности информации, чёткости изложения, полноте информирования.

6.5. В случае, если гражданину был отказан в предоставлении информации по причине невозможности раскрытия сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, он вправе повторно обратиться после устранения указанных обстоятельств.

7. Иные требования, в том числе учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме

7.1. Информация о порядке подачи и рассмотрения обращений размещается на официальном сайте.

7.2. На сайте размещаются формы заявлений и иных необходимых документов.

7.3. Обращение в форме электронного документа принимается при наличии сведений, позволяющих установить личность заявителя (Ф.И.О., контактные данные). В случаях, предусмотренных законом, обращение должно быть подписано квалифицированной электронной подписью.

8. Личный приём граждан в общеобразовательном учреждении

8.1.1. Личный приём осуществляется директором и его заместителями по утверждённому графику.

8.1.2. График размещается на сайте и информационном стенде.

8.1.3. При приёме предъявляется документ, удостоверяющий личность.

8.1.4. Продолжительность личного приёма определяется по согласованию с заявителем и не ограничивается фиксированным временем.

8.1.5. Устные обращения, содержащие жалобы или заявления, фиксируются в письменной форме и подписываются гражданином. Журнал регистрации устных обращений пронумерован, прошнурован, скреплён печатью.

8.1.6. При телефонном обращении гражданин предупреждается о необходимости обработки персональных данных в соответствии с ФЗ-152; содержание беседы фиксируется в журнале.

8.2. Срок ожидания при личном обращении не регламентируется жёстким временным ограничением, при этом обеспечивается организация приёма без неоправданных задержек и в доступных условиях для всех заявителей, включая инвалидов.

9. Работа с письменными обращениями граждан в общеобразовательном учреждении

9.1. Обращения принимаются уполномоченным лицом, проверяются на безопасность, регистрируются в день поступления, получают регистрационный номер. Повторными считаются обращения по тому же вопросу без новых сведений.

9.2. По обращению принимается одно из решений:

- принять к рассмотрению;
- передать заместителю;
- направить в другой орган;
- приобщить к предыдущему;
- сообщить об отказе в рассмотрении (в том числе если ответ на вопрос уже размещён на официальном сайте);
- прекратить переписку (если обращения носят злоупотребляющий характер, не содержат новых аргументов и ранее был дан исчерпывающий ответ);
- списать «В дело».

9.3. Ответы готовятся исполнителями, согласовываются, подписываются директором. Ответ должен быть обоснованным, полным и конкретным. При недостатке данных — запрашиваются дополнительные сведения. Ответ в электронной форме направляется на указанный email или почтовый адрес.

10. Результаты рассмотрения обращений граждан

10.1. Результатом является:

- письменный (устный/электронный) ответ по существу;
- уведомление о переадресации;
- мотивированный отказ.

10.2. Процедура завершается направлением ответа и получением его заявителем.

10.3. В случае, если ответ на обращение не может быть дан без раскрытия сведений, составляющих государственную или иную охраняемую тайну, заявителю направляется мотивированный отказ с указанием оснований.

10.4. Если гражданин устраняет обстоятельства, послужившие основанием для отказа, он вправе повторно обратиться с тем же вопросом.

11. Анализ обращений, поступивших в учреждение

11.1. Ответственные лица ведут учёт, анализируют обращения по направлениям, выявляют причины жалоб, готовят предложения по устранению недостатков и ежегодный аналитический отчёт.

12. Организация контроля за исполнением Порядка

12.1. Контроль осуществляется ответственным лицом. Информация о просроченных и близких к сроку обращениях оперативно доводится до руководства.

12.2. Личная ответственность за соблюдение сроков — у заместителей директора.

12.3. Основанием для служебной проверки являются: нарушение сроков, жалобы, информация из СМИ и госорганов.

12.4. Нарушение Порядка (отказ в приёме, затягивание сроков, разглашение персональных данных и др.) влечёт дисциплинарную, административную или иную ответственность в соответствии с законодательством РФ.

12.5. Граждане вправе осуществлять любой законный контроль за работой учреждения по рассмотрению обращений.