

Рассмотрено  
на заседании  
управляющего совета  
школы  
Протокол №5 от «25»  
февраля 2020 г

Рассмотрено  
на заседании совета  
обучающихся школы  
Протокол № 5 от «24»  
февраля 2020 г

Рассмотрено  
на заседании  
педагогического совета  
Протокол №3 от «27»  
февраля 2020 г

УТВЕРЖДАЮ:  
директор МБОУ  
«СШ №9 с УИОП»  
З.Н. Туценко  
Приказ № 45 от «07»  
февраля 2020 г

## **РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В МБОУ «СШ №9 с УИОП» I. Общие положения**

1.1. Регламент работы с обращениями граждан в образовательной организации, подведомственной департаменту образования администрации города Нижневартовска, (далее – Регламент) определяет последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан, поступающим в адрес руководителя учреждения, а также осуществление контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в образовательном учреждении, подведомственном департаменту образования, (далее – учреждение) осуществляется в соответствии:

- с Конституцией Российской Федерации;
- с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- с Федеральным законом от 29.12.2012 N 273 «Об образовании в Российской Федерации»;
- с Уставом учреждения и другими документами, относящимися к компетенции учреждения.

1.3. В образовательной организации рассматриваются обращения граждан по вопросам, относящимся к компетенции учреждения, руководителя учреждения, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, законами Ханты-Мансийского автономного округа-Югры, муниципальными правовыми актами и Уставом учреждения.

## **II. Приём, регистрация и рассмотрение письменных обращений граждан в учреждении**

2.1. Приём, регистрация и рассмотрение письменных обращений граждан в учреждении осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.2. При рассмотрении обращений граждан руководитель учреждения либо назначенный руководителем ответственный работник:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости, с участием гражданина, направившего обращение;

- в случаях, предусмотренных федеральным законодательством, запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы;
- обеспечивает подготовку письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.3. Обращение граждан рассматривается не более 30 дней со дня регистрации обращения. Руководитель учреждения вправе устанавливать сокращённые сроки рассмотрения обращений граждан.

### **III. Организация делопроизводства по работе с обращениями граждан**

3.1. Делопроизводство по работе с обращениями граждан ведется отдельно от общего делопроизводства учреждения.

3.2. Делопроизводство по работе с обращениями граждан в учреждении включает следующие документы:

- журнал регистрации приема граждан по личным вопросам руководителем учреждения;
- документы личного приема граждан руководителем учреждения (карточки личного приема, справки, сведения, переписка);
- журнал регистрации письменных обращений граждан;
- письменные обращения граждан (предложения, заявления, жалобы и др.);
- документы (справки, сведения, переписка) по их рассмотрению.

3.3. Письменные обращения граждан, поступившие в учреждение, регистрируются, рассматриваются руководителем учреждения и направляются на исполнение согласно резолюции.

3.4. Ответственность за качественное и своевременное рассмотрение и подготовку ответов на обращения граждан возлагается на ответственных исполнителей.

3.5. Исполнение всех поступивших и зарегистрированных предложений, заявлений и жалоб ставится на контроль.

3.6. По итогам рассмотрения обращения направляется ответ заявителю.

3.7. Ответы на обращения граждан должны содержать дату и регистрационный номер документа, фамилию и инициалы гражданина, его почтовый, электронный адрес (при наличии), текст документа (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его инициалы, фамилию, подпись; инициалы, фамилию и номер телефона исполнителя.

3.8. Контроль за соблюдением Регламента в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» осуществляет руководитель учреждения.

3.9. Обращение снимается с контроля только после фактического выполнения принятого по нему решения, о чем также делается отметка в

регистрационно-контрольных формах. Распоряжение о снятии с контроля дает руководитель учреждения.

#### **IV. Личный приём граждан**

4.1. Личный прием граждан руководителем учреждения проводится еженедельно, согласно утвержденному руководителем учреждения графику по понедельникам с 16.00 до 18.00 часов. Информация о времени и месте проведения личного приема граждан размещается в здании учреждения на общедоступном месте и на сайте образовательной организации.

4.2. Во время личного приема заполняется журнал и при необходимости контрольно – регистрационные карточки по форме (приложение 1 к Регламенту).

4.3. Организацию проведения личного приема руководителем учреждения, регистрацию, текущий контроль за сроками рассмотрения обращений граждан в учреждении, формирование, учет и хранение дел по исполнению обращений граждан осуществляет секретарь.

**Карточка личного приёма граждан**  
от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

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

Адрес \_\_\_\_\_

Льготная категория \_\_\_\_\_ Социальный статус \_\_\_\_\_

Место работы \_\_\_\_\_

Ответ направить \_\_\_\_\_

Тема \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Краткое содержание обращения

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

Руководитель \_\_\_\_\_ Дата исполнения \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

Исполнитель \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Перенос срока \_\_\_\_\_

Дата ответа \_\_\_\_\_

С контроля снял: \_\_\_\_\_  
(подпись)