

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

«СРЕДНЯЯ ШКОЛА №29»

г. Нижневартовск

Принято на заседании  
педагогического совета  
Протокол №1  
от 31 августа 2021 г

**СОГЛАСОВАНО:**  
Председатель  
Управляющего совета  
МБОУ "СШ №29"  
\_\_\_\_\_ В.С. Петрова  
31 августа 2021 г

**УТВЕРЖДАЮ:**  
Директор МБОУ "СШ №29"  
\_\_\_\_\_ Т.В. Бачина  
Приказ № 314  
от 31 августа 2021г

**РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ  
С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

**I. Общие положения**

- I.1. Регламент работы с обращениями граждан в школе, (далее – Регламент) определяет последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан, поступающих в адрес директора школы, а также осуществление контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.
- I.2. Рассмотрение обращений граждан в школе, (далее – образовательная организация) осуществляется в соответствии:
- с Конституцией Российской Федерации;
  - с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ (с изменениями) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
  - с Федеральным законом от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации (с изменениями);
  - с Уставом организации и другими документами, относящимися к компетенции организации.
- I.3. В организации рассматриваются обращения граждан по вопросам, относящимся к компетенции школы, директора школы, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, законами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальными правовыми актами и Уставом организации.

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

- II.1. Приём, регистрация и рассмотрение письменных обращений граждан в образовательную организацию осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ (с изменениями) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".
- II.2. При рассмотрении обращений граждан директор школы, либо назначенный директором 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 (с изменениями) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

П.3. Обращение граждан рассматривается не более 30 дней со дня регистрации обращения. Директор школы вправе устанавливать сокращённые сроки рассмотрения обращений граждан.

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

III.1. Делопроизводство по работе с обращениями граждан ведется отдельно от общего делопроизводства организации.

III.2. Делопроизводство по работе с обращениями граждан в организацию включает следующие документы:

- журнал регистрации приема граждан по личным вопросам директором школы;
- документы личного приема граждан директора школы (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.

III.3. Письменные обращения граждан, поступившие в учреждение, регистрируются, оформляются по регистрационно-контрольным формам (приложение №1 к Регламенту), рассматриваются директором школы и направляются на исполнение согласно резолюции.

III.4. Ответственность за качественное и своевременное рассмотрение и подготовку ответов на обращения граждан возлагается на ответственных исполнителей.

III.5. Исполнение всех поступивших и зарегистрированных предложений, заявлений и жалоб ставится на контроль.

III.6. По итогам рассмотрения обращения направляется ответ заявителю.

III.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.

III.8. Контроль за соблюдением Регламента в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ (с изменениями) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" осуществляет директор школы.

III.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 директор школы.

### **IV. Личный приём граждан**

IV.1. Личный прием граждан директором школы проводится еженедельно, согласно утвержденному директором графику (по понедельникам с 16.00 до 18.00 часов). Информация о времени и месте проведения личного приема граждан размещается в здании организации на общедоступном месте.

IV.2. Во время личного приема заполняются контрольно – регистрационные карточки по форме (приложение 2 к Регламенту).

IV.3. Организацию проведения личного приема директором школы, регистрацию, текущий контроль за сроками рассмотрения обращений граждан в организации, формирование, учет и хранение дел по исполнению обращений граждан осуществляет назначенный директором школы работник.

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение  
«Средняя школа № 29»

---

**Карточка письменного обращения**

от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

Адрес, телефон \_\_\_\_\_

Вид документа (жалоба, предложение, заявление) \_\_\_\_\_

Тема \_\_\_\_\_

Краткое  
содержание \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_

Результаты приема \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ответ направить \_\_\_\_\_

Дата исполнения \_\_\_\_\_

Перенос срока \_\_\_\_\_

С согласия гражданина ответ на письменное обращение дан устно.  
Письменного ответа не требуется.

\_\_\_\_\_  
(личная подпись гражданина, дата)

Личная подпись  
принявшего письменное обращение

\_\_\_\_\_  
(подпись, дата)

Ответ дан за № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Снято с контроля: \_\_\_\_\_

Приложение №2  
К «Регламенту работы с обращениями граждан»

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение  
«Средняя школа № 29»

---

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

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

\_\_\_\_\_

Адрес, телефон \_\_\_\_\_

Тема \_\_\_\_\_

Краткое  
содержание \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_

Результаты приема \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ответ направить \_\_\_\_\_

Дата исполнения \_\_\_\_\_

Перенос срока \_\_\_\_\_

С согласия гражданина ответ на обращение дан устно, в ходе личного приема.  
Письменного ответа не требуется.

\_\_\_\_\_

(личная подпись гражданина, дата)

Личная подпись ведущего приема

\_\_\_\_\_

(подпись, дата)

Ответ дан за № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Снято с контроля: \_\_\_\_\_

(подпись)