

Рассмотрено  
на заседании  
управляющего совета  
школы

Рассмотрено  
на заседании совета  
обучающихся школы

Рассмотрено  
на заседании  
педагогического совета

УТВЕРЖДАЮ:  
директор МБОУ  
«СШ №9 с УИОП»  
З.Н. Туценко  
Приказ №154 от «25»  
марта 2025 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 28 декабря 2024 года №547-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
- с Федеральным законом от 29.12.2012 № 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 28 декабря 2024 года №547-ФЗ «О внесении изменений в

Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

- **Электронные обращения** будут рассматриваться только в том случае, если они направлены с помощью Единого портала госуслуг, иной информационной системы или официального сайта органа власти, которые обеспечивают идентификацию и аутентификацию гражданина, подающего обращение.
- **Отправка обращений по электронной почте** не предусматривается. Однако по ней можно будет получить ответ на обращение.
- **Сохранится возможность обращения** в устной и письменной форме.

При этом каждый из способов предусматривает идентификацию: при личном обращении гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность, равно как и при отправке письма почтой.

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

2.3. Сроки рассмотрения обращения установлены ст. 12 закона. Ответ гражданину должен быть дан в течение **30 дней со дня регистрации**. Если по каким-либо уважительным причинам подготовка ответа затягивается, в исключительных случаях закон разрешает продлить срок исполнения обращения еще на 30 дней с уведомлением об этом гражданина. И так из выше сказанного максимальный срок подготовки и направления ответа заявителю составляет **60 дней**.

2.4. 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 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 официальном 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.

4.4. При рассмотрении обращений, если руководитель может сразу принять решение, то он отражает его в резолюции. Секретарь (или исполнитель) составляет и оформляет ответ заявителю. Если требуется мнение специалистов, запросы в другие организации и др., руководитель

назначает в резолюции исполнителя (исполнителей), а документ передается на исполнение.

## **V. Операции по работе с обращениями граждан**

- личный прием граждан;
- прием и первичная обработка письменных обращений;
- регистрация обращений;
- рассмотрение обращений руководством;
- подготовка проекта ответа на обращение;
- уведомление заявителя о направлении обращения в другие учреждения, организации;
- уведомление заявителя о длительном рассмотрении обращения;
- контроль за сроками исполнения документов и выполнением принятых по ним решений;
- ответ гражданину;
- текущее хранение обращений;
- анализ поступивших обращений;
- работа с устными обращениями граждан.

**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)

