

Согласовано на заседании  
управляющего совета  
протокол № 1  
от «31» 08 2016г.

Принято на заседании  
педагогического совета  
протокол № 1  
от «31» 08 2016г.



## **Регламент работы с обращениями граждан в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении «Средняя школа №13»**

### **1. Общие положения**

1.1. Регламент работы с обращениями граждан в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении «Средняя школа №13» (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 муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении «Средняя школа №13» (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 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- с Уставом учреждения и другими документами, относящимися к компетенции учреждения.

1.3. В учреждении 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.

1.4. В учреждении рассматриваются обращения граждан как в письменной, так и в электронной форме, поданные через официальный адрес электронной почты и сайт образовательного учреждения.

### **2. 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 в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении «Средняя школа №13» (далее – Регламент) 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 02.05.2006 №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.

### **3. Приём, регистрация и рассмотрение электронных обращений граждан в учреждении**

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

3.2. При рассмотрении обращений граждан в электронном виде 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 ответа в электронной форме по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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

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

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

4.2. 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 и электронных обращений граждан;
- письменные обращения граждан (предложения, заявления, жалобы и др.); документы (справки, сведения, переписка) по их рассмотрению;
- электронные обращения граждан в печатном виде (предложения, заявления, жалобы и др.); документы (справки, сведения, переписка) по их рассмотрению.

4.3. Письменные и электронные обращения граждан, поступившие в учреждение, регистрируются, оформляются по регистрационно-контрольным формам, рассматриваются руководителем учреждения и направляются на исполнение согласно резолюции.

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

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

4.6. По итогам рассмотрения обращения направляется ответ заявителю.

4.7. 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.

4.8. 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.

4.9. 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.

## **5. Личный приём граждан**

5.1. Личный прием граждан руководителем учреждения проводится еженедельно, согласно утвержденному руководителем учреждения графику: понедельник с 17.00 до 18.00 часов.

5.2. Информация о времени и месте проведения личного приема граждан размещается в здании учреждения в общедоступном месте.

5.3. Во время личного приема заполняются контрольно-регистрационные карточки.

5.4. 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 назначенный руководителем учреждения работник.