

Принято на общем собрании работников  
Протокол №7 от 07.09.2021

**Регламент  
подготовки ответов по обращениям граждан  
в муниципальное автономное общеобразовательное учреждение  
«Средняя школа №156 имени Героя Советского Союза Ерофеева Г.П.»**

*Введено приказом директора от 07.09.2021 г. № 01-35-386*

*Красноярск, 2021*

## Содержание

I. Общие положения	2
II. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан	2
III. Регистрация поступивших обращений	3
IV. Направление обращения на рассмотрение	4
V. Требования к оформлению ответа	5
VI. Организация личного приема граждан	6
Приложение №1 Журнал регистрации письменных обращений граждан	7
Приложение №2 Карточка личного приема гражданина	8

### I. Общие положения

1.1. Регламент подготовки ответов по обращениям граждан в муниципальное автономное общеобразовательное учреждение «Средняя школа №156 имени Героя Советского Союза Ерофеева Г.П.» (далее – Регламент) устанавливает порядок работы с обращениями граждан в муниципальном автономном общеобразовательном учреждении «Средняя школа №156 имени Героя Советского Союза Ерофеева Г.П.» (далее – Школа).

1.2. Настоящий Регламент разработан в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ от 02 мая 2006 г.

1.3. Делопроизводство по обращениям граждан, в том числе регистрация, ведется отдельно от общего делопроизводства.

1.4. Нарушение сроков и порядка рассмотрения обращений не допускается. За нарушение сроков и порядка рассмотрения обращений граждан, установленных настоящим Регламентом, непосредственный исполнитель (исполнители, соисполнители) привлекаются к дисциплинарной ответственности в установленном порядке.

### II. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1. Обращения, адресованные в Школу, в том числе по почте, через почтовый ящик в Школе, факсу, электронной почте, информационным системам общего пользования, переданные непосредственно гражданином, принятые специалистами Школы на личном приеме, направленные из главного управления образования администрации города Красноярск, передаются в Приемную директора Школы ответственному специалисту.

2.2. Прием письменных обращений непосредственно от граждан проводится в приемной директора Школы и/или через почтовый ящик, расположенный в рекреации 1 этажа.

Не принимаются обращения, не содержащие подписи обратившегося гражданина и почтового адреса для ответа. По просьбе обратившегося гражданина на копии обращения проставляется штамп установленной формы с указанием даты приема обращений, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан.

2.3. Ответственное лицо по работе с обращениями граждан при их приеме:

1) проверяет правильность адресности корреспонденции, при этом ошибочно поступившие (не по адресу) обращения возвращаются на почту невскрытыми;

2) вскрывает конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

3) поступившие с обращением документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к обращению) подкалываются после текста обращения, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста обращения работником, принимающим почту, подкалывается бланк с текстом «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту.

2.4. После первичной обработки все поступившие обращения и документы, связанные с их рассмотрением регистрируются в Журнале регистрации обращений граждан.

### **III. Регистрация поступивших обращений**

3.1. Регистрацию рассмотрения обращений граждан осуществляет ответственное лицо, назначенное приказом директора школы (секретарь учебной части, специалист по кадрам).

3.2. Регистрация обращений граждан ведется отдельно от регистрации других документов в Журнале регистрации обращений граждан (приложение №1).

3.3. На поступившие обращения в правом нижнем углу первой страницы проставляется регистрационный штамп Школы. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.4. При регистрации письму присваивается регистрационный номер.

3.5. Если письмо подписано двумя и более авторами, письмо считается коллективным, и при регистрации фиксируется фамилия и инициалы автора, в адрес которого будет направлен ответ.

3.6. Обращения проверяются на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения, или заявитель не удовлетворен полученным ответом.

3.7. Если обращение поступило в качестве приложения к сопроводительному письму из организации или от должностного лица, то регистрационный штамп проставляется на сопроводительном письме.

3.8. Конверты к обращениям сохраняются и прикладываются к обращениям в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения обращения.

3.9. При поступлении обращений, в которых упоминается о приложении документов, которые полностью или частично отсутствуют, на первом листе обращения производится запись «Получено без приложения». Если документы отсутствуют частично, то так же на первом листе обращения дополнительно делается отметка об отсутствии соответствующих документов или составляется акт об отсутствии соответствующих документов.

3.10. В целях исключения возможности несанкционированного доступа к поступившим обращениям через почтовый ящик, их уничтожения или изменения Ящик оборудуется замком, ключи от которого хранятся у секретаря учебной части (специалиста по кадрам).

На Ящике размещается вывеска с названием ящика.

3.11. Выемка из ящика поступающих обращений производится ежедневно в 9.00 лицом, ответственным за работу с обращениями граждан (специалистом по кадрам, секретарем) и регистрируется в Журнале регистрации обращений граждан.

3.12. Обращения, поступившие через Ящик, учитываются и регистрируются ответственным лицом в день выемки в журнале регистрации обращений граждан, и передаются директору для организации их дальнейшего рассмотрения.

3.13. Лицо ответственное за работу с обращениями граждан в течение трех календарных дней со дня поступления обращения регистрирует обращение, а также осуществляет их предварительное рассмотрение.

В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация может осуществляться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

3.14. Срок рассмотрения обращения исчисляется со дня регистрации обращения в Журнале регистрации обращений (приложение №1).

3.15. На каждое обращение оформляется регистрационная карточка, которая вместе с обращением направляется директору для заполнения поручения, и дальнейшей передачи непосредственным исполнителям. В поручении о рассмотрении обращения по существу и подготовке ответа на обращение может быть определено несколько ответственных исполнителей.

В поручении о рассмотрении обращения по существу и подготовке ответа на обращение может включаться лаконично сформулированный текст, предписывающий каждому ответственному исполнителю (соисполнителям) конкретное действие, порядок и срок исполнения обращения. В случае, если рассмотрение обращения гражданина поручается нескольким соисполнителям, ответственным за рассмотрение обращения гражданина является исполнитель, который указан первым в резолюции.

Изменения в поручение о рассмотрении обращения по существу и подготовке ответа на обращение могут быть внесены соответственно заместителем директора, которому адресовано обращение по собственному усмотрению или на основании служебной записки ответственного исполнителя.

3.16. Датой регистрации обращения является дата, указанная в регистрационном штампе.

3.17. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные.

При этом в регистрационной карточке и на свободном месте лицевой стороны первого листа обращения делается пометка «повторно» с указанием регистрационного номера предыдущего обращения.

3.18. При получении обращения по электронной почте электронный образ документа из электронного письма распечатывается и регистрируется в порядке, установленном при

поступлении письменных обращений и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным.

#### **IV. Направление обращения на рассмотрение**

4.1. После составления аннотации обращение направляется на рассмотрение директору Школы.

4.2. В случае, если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции Школы, то обращение в течение пяти дней пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос с уведомлением об этом гражданина. Обращения, присланные не по принадлежности из областных или государственных органов, возвращаются в направившую организацию с уведомлением об этом гражданина.

4.3. Без рассмотрения по существу оставляются обращения граждан если:

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что все обращения направлялись одному и тому же должностному лицу,
- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение,
- в обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, либо содержащие угрозы жизни, здоровья и имуществу должностных лиц, а также членов их семей,
- в обращении не указана фамилия, обратившегося и почтовый адрес для ответа,
- текст письменного обращения не поддается прочтению,
- ответ по существу вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну.

4.4. В случае невозможности рассмотрения обращения по существу письменно сообщается об этом обратившемуся гражданину.

4.5. Контроль за сроками исполнения, а также подготовку ответа заявителю и в другую организацию осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым.

Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

4.6. На письма, не являющиеся заявлениями, жалобами или ходатайствами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, письма, присланные для сведения и т.п.), ответы, как правило, не даются.

4.7. Для обеспечения и полноты рассмотрения обращений граждан, в которых ставятся сложные или спорные вопросы должностным лицом, которому направлено обращение, принимается решение о проведении проверок с привлечением к их проведению специалистов.

4.8. Обращения граждан, поступившие по факсу, электронной почте, сети Интернет, рассматриваются в соответствии с настоящим Регламентом, как и письменные обращения.

#### **V. Требования к оформлению ответа**

5.1. Ответы на обращения граждан подписывают директор Школы, заместители директора в пределах своей компетенции.

5.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие приняты меры.

5.3. В ответе в организацию, направившую письмо гражданина для рассмотрения, должно быть четко указано о том, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

5.4. По результатам рассмотрения может быть принят локальный акт.

5.5. Приложенные к обращению подлинники документов, присланных заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

5.6. Ответы заявителям и в организации, направившие обращения для рассмотрения, печатаются на бланке Школы.

5.7. В левом нижнем углу последней страницы ответа обязательно указывается фамилия и инициалы исполнителя, и номер его служебного телефона.

5.8. Подлинники обращений граждан в другие организации возвращаются в направившие их организации только при наличии на них штампов «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

5.9. Если по письму дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

5.10. Отправление ответа без исходящего номера и даты отправки не допускается.

5.11. Ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться).

5.12. В ответе должны быть указаны причины, по которым просьба, изложенная в обращении, не может быть удовлетворена (в случае невозможности ее удовлетворения);  
3) в ответе должны быть указаны фамилия, имя, отчество и номер служебного телефона лица, подготовившего ответ.

5.13. Ответ на обращение подписывается директором Школы, либо заместителям директора, которому поручено написание ответа на обращение.

5.14. Ответ на обращение, полученное по почте или на личном приеме, направляется почтой по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение в форме электронного документа направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.15. Ответственность за несвоевременное рассмотрение обращения, нарушения при подготовке рассмотрения и подготовке ответа на обращение несет должностное лицо Школы, которому поручено рассмотрение обращения.

5.16. Подлинник обращения с ответом, материалы, относящиеся к рассмотрению обращения по существу, передаются специалисту Школы (Приемную директора Школы), в полномочия которого входит ведение делопроизводства по обращениям граждан в день регистрации ответа на обращение граждан.

5.17. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

## VI. Организация личного приема граждан

6.1. Прием граждан осуществляют лично директор Школы, заместители директора в установленное для приема посетителей время.

6.2. На каждого гражданина, обратившегося на прием, заполняется карточка личного приема (приложение №2), в которой указывается дата приема, фамилия, имя, отчество, адрес места жительства заявителя. При повторных обращениях делается подборка всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям и подкалывается к карточке.

6.3. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение гражданина с его согласия может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.

6.4. После завершения личного приема должностными лицами согласно их поручениям, уполномоченные сотрудники оформляют рассылку документов с приема, оформляет это поручение в установленном порядке.

6.5. Контроль за сроками исполнения поручений по обращению с личного приема осуществляют сотрудники, которые направляют исполнителю напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает.

6.6. На обращениях, поставленных на контроль, делается отметка «Контроль» и все направленные документы подлежат возврату.

6.7. По просьбе заявителя, оставившего свои документы должностному лицу, ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количество принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям.

6.8. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление должностному лицу, осуществляющему прием. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотренные заявления считаются завершенными. После возвращения материалов, списанных в дело, они снимаются с контроля, о чем делается отметка в учетной карточке, после чего рассмотрение обращения считается завершенным. Материалы с личного приема директора, заместителей директора хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

Приложение №1

## Журнал регистрации письменных обращений граждан

№п/п	Дата поступления (число, месяц, год)	ФИО подавшего предложение, заявление, жалобу	Количество листов	Краткое содержание письменного обращения, ключевые слова	Кому и когда передано для исполнения, подпись исполнителя	Срок исполнения	Когда, кем и какое принято решение	Дело, в которое подшиты документы
1	2	3	4	5	6	7	8	9



Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение  
«Средняя школа №156 имени Героя Советского Союза Ерофеева Г.П.»

Регламент подготовки ответов по обращениям граждан

Фамилия \_\_\_\_\_  
Имя \_\_\_\_\_

Отчество (при  
наличии) \_\_\_\_\_

Почтовый адрес (электронный адрес) <\*>: \_\_\_\_\_

Номер телефона/факса <\*>: \_\_\_\_\_

Дата и время личного приема: \_\_\_\_\_

Должностное лицо, осуществляющее личный прием: \_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы, должность)

Содержание устного  
обращения: \_\_\_\_\_

Повторность: да/нет

Содержание принятого решения по обращению гражданина:

1. Дан устный ответ (разъяснение): \_\_\_\_\_

Отметка о согласии гражданина на получение устного ответа: \_\_\_\_\_

2. Принято письменное обращение. Всего \_\_\_\_\_ листов Подпись гражданина \_\_\_\_\_

3. В рассмотрении обращения отказано по следующим основаниям: \_\_\_\_\_

. Принято иное решение (даны поручения, срок исполнения): \_\_\_\_\_

(должность лица, производившего личный прием) \_\_\_\_\_ (подпись) (фамилия, инициалы)

Отметка о направлении письменного ответа гражданину \_\_\_\_\_

Отметка о снятии с контроля: \_\_\_\_\_

<\*> Заполняется для направления письменного ответа гражданину на обращение или запрос либо для уточнения содержания запроса.

<\*> Заполняется для направления письменного ответа гражданину на запрос либо для уточнения содержания запроса.