

**Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
«Приобская средняя общеобразовательная школа»**
(МБОУ «Приобская СОШ»)

УТВЕРЖДАЮ
Директор МБОУ «Приобская средняя
общеобразовательная школа»
_____М.Н.Енин

приказ МБОУ «Приобская СОШ»
от 31.08.2023 г. № 559-од

Регистрационный номер 83

**РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН
И ВЫДАЧИ ДОКУМЕНТОВ, ПОДТВЕРЖДАЮЩИХ ОБУЧЕНИЕ В МБОУ
«ПРИОБСКАЯ СОШ», ЕСЛИ ФОРМА ДОКУМЕНТА НЕ УСТАНОВЛЕНА
ЗАКОНОМ**

1. Общее положение

Работа с обращениями граждан регулируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

При поступлении заявлений, предложений и жалоб граждан директор школы рассматривает обращение и накладывает резолюцию для дальнейшей работы с обращениями, предложениями и жалобами граждан.

Срок хранения обращений граждан (предложения, заявления, жалобы и др.) и документы по их рассмотрению (справки, сведения, переписка) в зависимости от их значимости установлены ст. 154 Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения (утвержден приказом Росархива от 20.12.2019 N 236), и составляют 5 лет.

Граждане имеют право обращаться как письменно, так и устно.

Письменное обращение гражданина должно содержать:

наименование образовательной организации, фамилию, имя, отчество должностного лица, которому направлено обращение;

фамилию, имя, отчество гражданина, который направляет обращение, его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

уведомление о переадресации обращения;

изложение сути обращения;

личную подпись гражданина и дату.

При рассмотрении письменного обращения, в котором отсутствуют вышеуказанные данные, а также в случае отсутствия требования обратившегося об обязательном письменном ответе, вопрос может быть рассмотрен по регламенту «Устное обращение» т.е. при личном приеме.

Если обращение направлено по электронной почте, то оно в обязательном порядке должно содержать адрес электронной почты гражданина.

Устное обращение гражданина излагается во время личного приема, который ведет директор школы. Если изложенные факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личность гражданина известна, на обращение дается устный ответ. В некоторых случаях, когда для ответа требуется время для наведения справок и т.д., гражданину отвечают письменно, либо устно при повторном приеме.

2. Этапы ведения делопроизводства по обращениям граждан

Правила делопроизводства по обращениям граждан установлены Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Работа с обращениями граждан включает в себя выполнения следующих операций:

- личный прием граждан;
- прием и первичная обработка письменных обращений;
- регистрация обращений;
- рассмотрение обращений директором школы;
- уведомление заявителя о длительном рассмотрении обращения;
- подготовка проекта ответа на обращение;
- контроль за сроками исполнения документов;
- ответ гражданину;
- формирование дел по обращению граждан;
- анализ поступивших обращений;
- работа с устными обращениями граждан.

3. Личный прием граждан

Личный прием граждан ведет директор школы, его заместители или ответственные работники. Сведения о месте и времени (дни и часы) приема расположены на официальном сайте муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Приобская средняя общеобразовательная школа» (далее школа).

Гражданин при личном приеме обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность для регистрации его в журнале регистрации обращений граждан, родителей, который ведет документовед школы (в период его отсутствия лицо назначенное приказом директора школы), и создается регистрационно-контрольная карточка (далее РКК) приложение 1. Если в процессе личного приема гражданина удовлетворило решение директора школы, краткое содержание этого решения заносится в РКК и обращение считается исполненным. Если директор школы не может принять решение во время приема, тогда составляется письменное обращение, и с ним ведется работа как с письменным обращением. Если обращение гражданина не относится к компетенции школы, документовед (лицо его заменяющее) должен помочь посетителю определить, где находится нужное учреждение (адрес, телефон, факс и т.д.).

4. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

При получении документа документовед (лицо его заменяющее) должен проверить целостность конверта, пакета или упаковки, правильность адресования документа. При вскрытии конверта (пакета) проверяется наличие документов, включая приложения. При недостатке вложений, повреждении документов или приложений к ним необходимо сообщить в тот же день отправителю в письменной форме. Составляется акт в 3 экземплярах: первый остается в школе, второй приобщается к поступившему документу, третий направляется отправителю документа. Ошибочно доставленная корреспонденция возвращается отправителю.

Конверты сохраняются и прилагаются к документам в случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя и дату отправки, в остальных случаях конверты уничтожаются. Принятые факсограммы (факсы) регистрируются, рассматриваются и передаются на рассмотрение директору школы. Прием и регистрация документов в электронном виде, поступивших на электронный адрес школы, передаются директору

школы. Документы, требующие срочного рассмотрения, передаются незамедлительно. Обработка остальной корреспонденции осуществляется в день ее поступления или в первый рабочий день при поступлении документов в нерабочее время.

Поступившие телеграммы принимаются под расписку с проставлением даты и времени приема. Текст телефонограммы записывается, регистрируется и оперативно передается директору школы.

В личных письменных обращения граждан указывается наименование школы, ФИО директора школы, свои данные - ФИО, адрес, контактный телефон.

Документы, регистрируются документоведем (лицом его заменяющем), и передаются на рассмотрение директору школы в день их поступления. Рассмотренные документы с возвращаются с регистрационно-контрольной карточкой (приложение 2) на которой стоит резолюция. После этого документ передается на исполнение. Если исполнителями являются несколько сотрудников, то подлинник передается ответственному исполнителю, а остальным передаются копии документа.

5. Регистрация обращений

Регистрации подлежат все без исключения обращения граждан. При этом они должны регистрироваться с момента поступления в школу в журнале регистрации обращений граждан, родителей, который ведет документовед школы (или лицо его заменяющее).

6. Рассмотрение обращений

Директор школы знакомится с содержанием обращения, пишет резолюцию. При рассмотрении обращений, если директор школы может сразу принять решение, то он отражает его в резолюции. Документовед (лицо его заменяющее) составляет и оформляет ответ заявителю. Если требуется рассмотрения обращения то назначается в резолюции исполнитель (исполнители), и документ передается на исполнение. Ответ подготавливают исполнители, по завершению работы с обращением возвращают РКК с отметкой об исполнении документоведе (лицу его заменяющему).

7. Уведомление заявителя о длительном рассмотрении обращения

Автору обращения должно быть направлено уведомление о длительном сроке рассмотрения обращения, если для принятия решения требуется специальное изучение или дополнительная проверка.

8. Подготовка проекта ответа на обращение

Подготовка проекта ответа на обращение осуществляется исполнителем, назначенным директором школы в резолюции. Проект ответа должен готовиться очень тщательно, а принимаемое решение опираться на законодательство РФ, всестороннее изучение всех обстоятельств и причин, побудивших гражданина направить обращение.

При подготовке ответа при необходимости исполнитель посылает запросы в другие организации. Установлено законом, что ответ на запрос должен быть подготовлен и выслан в течение **15 дней**. Запросы составляются в трех экземплярах: один направляется по назначению в адрес, второй – автору обращения, третий помещается в дело. Автору обращения может быть направлено только письмо-уведомление о направлении запросов в другие организации для принятия решения по его обращению.

9. Контроль за сроками исполнения документов

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**.

Если для принятия решения требуется направить запросы в другие компетентные организации или органы государственной власти, такие обращения ставятся на особый контроль. В этом случае на всех РКК, а также на самом обращении проставляется штамп и пишется слово «Контроль» или буква «К». Предложения, заявления, жалобы, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после принятия исчерпывающих мер по разрешению вопроса. Решение о снятии с контроля принимают только директор школы.

10. Ответ гражданину

Ответ гражданину оформляется на бланке письма школы. Ответ подписывается директором школы, или лицом, исполняющим его обязанности. Ответ заявителю пересылается по почте. В случае отсутствия требования обратившегося об обязательном письменном ответе, вопрос может быть рассмотрен по регламенту «Устное обращение» т.е. при личном приеме. **Ответ не дается на анонимное обращение**, в котором не указана фамилия гражданина, почтовый адрес, вышеуказанные данные перечисленные в первом разделе настоящего регламента.

11. Формирование дел по обращениям граждан

Все документы, создаваемые в результате подготовки ответа на обращения гражданина, должны быть сформированы в отдельные от общей переписки дела, в деле документы располагаются в следующей последовательности: оригинал обращения; копия ответа, все документы, отражающие процесс рассмотрения письма гражданина, в хронологической последовательности по мере их поступления. В деле могут быть подшиты несколько групп документов, которые располагаются в алфавитном порядке, в зависимости от количества поступивших обращений в школу и документов к ним прилагающих. Повторные обращения и все материалы к нему подшиваются за группой документов по первому обращению. Обращения граждан по вопросам работы школы и обращения по личным вопросам группировать отдельно. Коллективные обращения следует формировать в отдельные дела.

12. Анализ поступивших обращений

Анализ поступивших обращений ведется в виде сводок (приложение 3) и составляются ежемесячно ответственными исполнителями и сдаются документоведу (лицу его заменяющему). Документовед (лицо его заменяющее) делает общую сводку по всем обращениям.

13. Работа с устными обращениями граждан

Устное обращение гражданин может выразить при личном приеме директору школы, его заместителям. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства

являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема.

Устное обращение гражданина может поступать по телефону. По телефонным обращениям справочного характера безотлагательно предоставляется необходимая информация и разъяснения по существу поставленных вопросов.

Телефонные обращения граждан по сложным вопросам, требующим дополнительной проверки и принятия необходимых мер, регистрируются в день их поступления: информация, полученная в составе обращений, в установленном порядке вносится в РКК. Указанная информация направляется директору школы для решения поставленных в обращениях вопросов.

14. Выдача документов, подтверждающих обучение

Школа выдает следующие документы, подтверждающие обучение:

1. Справка о факте обучения для лиц, обучающихся в школе. (Приложения 4).
2. Справка о периоде обучения для лиц, обучавшихся в школе, для получения северной надбавки. (Приложения 5).
3. Справка о периоде обучения для лиц, обучавшихся в школе. (Приложения 6).
4. Справка об обучении детей-инвалидов в образовательном учреждении, реализующем основные общеобразовательные программы основного общего или среднего общего образования, в дистанционной форме. (Приложения 7).

Справки о факте обучения, о периоде обучения (далее - Справка) выдаются на основании:

- письменного заявления родителей (законных представителей) обучающихся;
- письменного заявления лиц окончивших Школу;
- записи в журнале заказа справок классными руководителями.

Справка должна быть выдана лицам, указанным в пунктах 1,2,3 настоящего Порядка, в течение 3 (трех) рабочих дней следующих за днем подачи заявления.

Для регистрации выдаваемых Справок в школе ведется Журнал выданных документов в который заносятся следующие данные:

- порядковый регистрационный номер;
- фамилия, имя обучающегося, или фамилия имя ранее обучающегося в школе;
- дата выдачи Справки;
- наименование организации, в которую дана справка или причина выдачи справки;
- класс обучения или период обучения;
- подпись лица получившего справку.

Журнал выданных документов пронумеровывается, пронумеровывается и скрепляется печатью Школы.

При выдаче дубликата аттестата, выдается справка, подтверждающая переименование организации. (Приложение 8).

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

Форма регистрационно-контрольной карточки личного приема граждан

Корреспондент

(Ф. И. О., адрес)

Дата обращения

Причина обращения

Отметка об ответе

Резолюция

для дальнейшей работы если необходимо

Директор школы

ХОД ИСПОЛНЕНИЯ

Дата передачи на исполнение

Дата и номер ответа

С контроля снято

(дата, Ф. И. О., подпись корреспондента)

Лицевая сторона

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

№ _____

Форма регистрационно-контрольной карточки предложений, заявлений и жалоб граждан

Корреспондент

(Ф. И. О., адрес)_____
Предыдущие обращения от _____ № _____

Вид документа _____ на _____ л.

Дата, номер поступления

Краткое содержание

Ответственный исполнитель _____

Резолюция

Директор школы

Срок исполнения _____

Обратная сторона

ХОД ИСПОЛНЕНИЯ

Дата передачи на исполнение _____

Отметка о промежуточном ответе _____

Дата и номер ответа _____

С контроля снято _____

Сводка о работе с обращениями граждан

(Наименование структурного подразделения)

(дата)

От кого обращение (граждан, родителей, обучающихся и т.д.)	Осталось не рассмотренным	Поступило всего	Не требуется решение	Осталось на рассмотрении	Взято на контроль	Исполнено		Отправлено ответов	Осталось не рассмотренных
						В срок	С нарушением срока		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Должность _____
подпись

Сводка об исполненных обращениях граждан с нарушением срока исполнения

Ф.И.О. гражданина, откуда поступило, дата, регистрационный номер	Содержание обращения	Резолюция	Должность, Ф.И.О. исполнителя	Причина задержки исполнения
1	2	3	4	5

Должность _____
подпись

Справка о факте обучения для лиц, обучающихся в школе.

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
Ханты-Мансийский автономный округ-Югра
Тюменская область Октябрьский район
Муниципальное бюджетное
общеобразовательное учреждение
«ПРИБОБСКАЯ СРЕДНЯЯ
ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА»
(МБОУ «Приобская СОШ»)
пгт. Приобье, ул.Школьная 1
тел. 8-34678-33-382

С П Р А В К А

Дана

Ф.и.о.

№ _____ « _____ » _____ г.

_____ года рождения в том, что он/а/
действительно обучается в МБОУ «Приобская
СОШ» и переведен в _____ класс на
_____ учебный год.
(период)

Основание: приказ МБОУ «Приобская СОШ» от
00.00.00г. № 00-у «Название».

Справка дана для предоставления по месту требования.

Директор школы

И.О.Ф.

Справка о периоде обучения для лиц, обучавшихся в школе, для получения северной надбавки

**Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
«Приобская средняя общеобразовательная школа»**

(МБОУ «Приобская СОШ»)

628126 ул. Школьная, 1, пгт. Приобье Октябрьский район
Ханты - Мансийский автономный округ - Югра
тел./факс (34678) 3-33-82 e-mail: priobschool@mail.ru
официальный сайт ОО: <https://priobschool.gosuslugi.ru/>
ОКПО 36265624 ОГРН 1028601498408
ИНН/КПП 8614002533/861401001

№ 00

от «00» месяц год

С П Р А В К А

Дана Ф.И.О. год рождения в том, что он/а/ действительно обучался/ась/ с дата, месяц, год по дата, месяц, год в наименование образовательной организации, место нахождения образовательной организации. Форма обучения (приказы о периоде обучения в образовательной организации).

При необходимости сведения о переименовании образовательной организации.

В соответствии с Постановлением Совета Министров СССР от 10.11.1967г. № 1029 Октябрьский район отнесен к местности, приравненной к районам Крайнего Севера.

Справка дана по месту требования.

Директор школы

И.О.Ф.

Справка о периоде обучения для лиц, обучавшихся в школе.

**Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
«Приобская средняя общеобразовательная школа»**

(МБОУ «Приобская СОШ»)

628126 ул. Школьная, 1, пгт. Приобье Октябрьский район
Ханты - Мансийский автономный округ - Югра
тел./факс (34678) 3-33-82 e-mail: priobschool@mail.ru
официальный сайт ОО: <https://priobschool.gosuslugi.ru/>
ОКПО 36265624 ОГРН 1028601498408
ИНН/КПП 8614002533/861401001

№ 00

от «00» месяц год

С П Р А В К А

Дана Ф.И.О. год рождения в том, что он/а/ действительно обучался/ась/ с дата, месяц, год по дата, месяц, год в наименование образовательной организации, место нахождения образовательной организации. Форма обучения (приказы о периоде обучения в образовательной организации).

При необходимости сведения о переименовании образовательной организации.
Справка дана по месту требования.

Директор школы

И.О.Ф.

Справка
об обучении детей-инвалидов в образовательном учреждении, реализующем основные общеобразовательные программы основного общего или среднего общего образования, в дистанционной форме

**Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
«Приобская средняя общеобразовательная школа»**

(МБОУ «Приобская СОШ»)

628126 ул. Школьная, 1, пгт. Приобье Октябрьский район
Ханты - Мансийский автономный округ - Югра
тел./факс (34678) 3-33-82 e-mail: priobschool@mail.ru
официальный сайт ОО: <https://priobschool.gosuslugi.ru/>
ОКПО 36265624 ОГРН 1028601498408
ИНН/КПП 8614002533/861401001

№ 00

от «00» месяц год

Данная справка выдана

(фамилия, имя, отчество – при наличии)

дата рождения « _____ » _____ г. в том, что он (а) обучается в _____

(полное наименование образовательного учреждения

и его местонахождение)

в _____ учебном году в _____ классе и _____ получает образование в _____
дистанционной форме на дому.

Директор школы

И.О.Ф.

**Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
«Приобская средняя общеобразовательная школа»**

(МБОУ «Приобская СОШ»)

628126 ул. Школьная, 1, пгт. Приобье Октябрьский район
Ханты - Мансийский автономный округ - Югра
тел./факс (34678) 3-33-82 e-mail: priobschool@mail.ru
официальный сайт ОО: <https://priobschool.gosuslugi.ru/>
ОКПО 36265624 ОГРН 1028601498408
ИНН/КПП 8614002533/861401001

СПРАВКА

о переименовании организации

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Приобская средняя общеобразовательная школа» было переименована:

Сергинская средняя школа переименовано с 10.05.1988 года в Приобскую среднюю школу решением исполнительного комитета Октябрьского районного Совета народных депутатов от 30.05.1990 г. № 98;

с 01.09.1994 года в муниципальное образовательное учреждение Приобская средняя школа на основании Распоряжения Главы Октябрьского района от 07.02.1995 № 70-р «О регистрации муниципального общеобразовательного учреждения Приобская средняя школа»;

с 18.08.2000г. в муниципальное образовательное учреждение «Приобская средняя общеобразовательная школа» на основании распоряжения Главы местного самоуправления района от 18.08.2000г. № 555-р «О регистрации Устава муниципального образовательного учреждения «Приобская средняя общеобразовательная школа» в новой редакции»;

с 09.08.2004г. в муниципальное общеобразовательное учреждение «Приобская средняя общеобразовательная школа» на основании решения Думы Октябрьского района от 19.03.2001г. № 191;

с 28.09.2011 в муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Приобская средняя общеобразовательная школа» на основании приказа Управления образования и молодежной политики от 19.09.2011г. № 577 «Об утверждении Устава муниципального казенного общеобразовательного учреждения «Приобская средняя общеобразовательная школа».

с 29.12.2021 года в муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Приобская средняя общеобразовательная школа» на основании приказа Управления образования и молодежной политики администрации Октябрьского района от 20.12.2021г. № 957-од «Об утверждении Устава Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Приобская средняя общеобразовательная школа».

Дата

Директор школы

И.О.Ф.