

**Регламент  
работы МУ «Наурский районный отдел образования»  
с обращениями граждан по вопросам качества образования**

**1. Общие положения и сфера применения**

1.1. Настоящий Регламент определяет единый порядок приема, регистрации, рассмотрения, исполнения и учета обращений граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений (далее – обращение, обращения), а также индивидуальных предпринимателей (далее – заявители), поступивших в МУ «Наурский районный отдел образования» (далее – МУ «Наурский РОО»), по вопросам, связанным с качеством образования.

1.2. Качество образования в рамках настоящего Регламента включает вопросы:

Содержания и реализации образовательных программ.

Объективности оценки образовательных результатов (включая текущий контроль, промежуточную и итоговую аттестацию, ВПР, ГИА).

Соответствия условий обучения установленным требованиям (санитарно-эпидемиологическим, безопасности, материально-техническим).

Профессионализма и этики педагогических работников.

Организации воспитательного процесса и психологического климата.

Доступности качественного образования для различных категорий обучающихся.

Деятельности администрации образовательной организации по обеспечению качества.

1.3. Регламент разработан в соответствии с:

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

Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

Региональным и муниципальным законодательством.

Административными регламентами предоставления муниципальных услуг.

1.4. Обращения могут быть индивидуальными или коллективными, поступать в письменной форме (на бумажном носителе, через официальный сайт, портал Госуслуг) или в форме устного обращения на личном приеме.

## **2. Принципы работы с обращениями**

Работа с обращениями осуществляется на основе принципов:

Законности – строгое соблюдение установленных сроков и процедур.

Приоритета прав и законных интересов несовершеннолетних – при рассмотрении обращений, затрагивающих права детей.

Объективности, всесторонности и своевременности рассмотрения.

Обязательности принятия решений и направления ответов заявителям.

Конфиденциальности персональных данных.

Взаимодействия и обратной связи с образовательными организациями (далее – ОО) и иными органами власти.

## **3. Порядок приема и регистрации обращений**

### **3.1. Каналы поступления:**

Почтовый адрес МУ «Наурский РОО».

Официальный сайт МУ «Наурский РОО» (через электронную приемную).

Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций).

Личный прием граждан руководителями и специалистами МУ «Наурский РОО».

Прямое обращение в МУ «Наурский РОО» (входящая корреспонденция).

3.2. Все поступающие обращения подлежат обязательной централизованной регистрации в Журнале учета обращений граждан (в бумажной и/или электронной форме) в течение 3 (трех) рабочих дней с даты поступления.

Регистрации подлежат все обращения, кроме анонимных (не содержащих Ф.И.О. и адреса для ответа).

Каждому обращению присваивается уникальный входящий номер по форме: (Год)-(Порядковый номер) (например, 2025-0571).

3.3. Ответственный за регистрацию (специалист делопроизводства) передает зарегистрированное обращение начальнику МУ «Наурский РОО» для резолюции о назначении исполнителя.

#### **4. Порядок рассмотрения и подготовки ответа**

4.1. Срок рассмотрения: Статья 12 Федерального закона № 59-ФЗ устанавливает общий срок рассмотрения обращения – 30 календарных дней со дня регистрации. В исключительных случаях срок может быть продлен начальником МУ «Наурский РОО» не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением заявителя.

4.2. Назначение ответственного исполнителя:

Начальник МУ «Наурский РОО» определяет ответственного исполнителя и срок исполнения.

По сложным обращениям, касающимся нескольких ОО или требующим межведомственного взаимодействия, может быть создана рабочая группа.

4.3. Процедура проверки и подготовки ответа:

Исполнитель проводит проверку изложенных в обращении фактов. Основные методы:

Истребование объяснений и документов от руководителя ОО.

Анализ документов и информации (журналы, отчеты, результаты ВПР/ГИА).

Выездная (или дистанционная) проверка с посещением ОО для беседы с участниками образовательных отношений, изучения условий. При необходимости, запись в ОО осуществляется через систему муниципального мониторинга.

Запрос информации в другие органы (комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав, органы опеки, Роспотребнадзор).

По результатам проверки исполнитель готовит проект мотивированного ответа заявителю и служебную записку с изложением сути проверки и предложениями (при необходимости – о применении мер к ОО или педагогу).

4.4. Согласование и подписание ответа:

Проект ответа согласовывается с юристом (при необходимости).

Ответ подписывается начальником МУ «Наурский РОО» или уполномоченным заместителем.

Ответ направляется заявителю в письменной форме (почтой или в электронном виде – в зависимости от способа поступления обращения).

## **5. Особенности работы с отдельными категориями обращений**

5.1. Обращения, переданные по системе «Обратной связи» Рособрнадзора (через систему «Единый портал контроля»):

Регистрируются под специальной отметкой.

Рассматриваются в приоритетном порядке. Сроки рассмотрения устанавливаются в соответствии с предписанием Рособрнадзора (как правило, укороченные).

По итогам рассмотрения в Рособрнадзор направляется исчерпывающий отчет по установленной форме.

Такие обращения являются основанием для проведения внепланового мониторинга ОО.

5.2. Повторные обращения:

Если в повторном обращении не содержатся новые доводы или обстоятельства, начальник МУ «Наурский РОО» вправе принять решение о прекращении переписки с уведомлением заявителя.

5.3. Обращения, содержащие информацию о нарушении прав и законных интересов несовершеннолетних:

Рассматриваются в первоочередном порядке.

В обязательном порядке взаимодействие осуществляется с органом опеки и попечительства и комиссией по делам несовершеннолетних и защите их прав.

При подтверждении фактов нарушения принимаются незамедлительные меры.

## **6. Учет, анализ и контроль**

6.1. Все этапы работы с обращением (регистрация, резолюция, исполнение, отправка ответа) фиксируются в Журнале учета и/или в Электронной системе делопроизводства.

6.2. Контроль за сроками исполнения обращений осуществляют ответственный специалист делопроизводства.

6.3. Ежеквартально ответственный исполнитель готовит аналитическую справку по обращениям граждан, в которой отражает:

Количество и тематику обращений.

Динамику (рост/снижение) по темам и ОО.

Выявление системных проблем в конкретных ОО или в муниципальной системе в целом.

Предложения по принятию управленческих решений (внесение изменений в программы, проведение проверок, методическая работа).

6.4. Результаты анализа используются для:

Организации профилактической работы с руководителями ОО и педагогами.

Информирования Министерства образования и науки Чеченской Республики о ситуации на территории муниципалитета.

## **7. Заключительные положения**

7.1. Нарушение установленного Регламента работниками Отдела влечет дисциплинарную ответственность.

7.2. С настоящим Регламентом должны быть ознакомлены под подпись все работники МУ «Наурский РОО».

7.3. Регламент размещается на официальном сайте МУ «Наурский РОО» в сети «Интернет» в разделе «Документы».