

СОГЛАСОВАНО
на заседании
Управляющего Совета
Протокол №1
от 29.08.2019

ПРИНЯТО
на заседании
педагогического совета
Протокол №1
от 30.08.2019

УТВЕРЖДЕНО
Директор МБОУ «СШ №34»
_____ И.А. Долба
от 30.08.2019 № 361

РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

I. Общие положения

- 1.1. Регламент работы с обращениями граждан в школе, (далее – Регламент) определяет последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан, поступающих в адрес директора школы, а также осуществление контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.
- 1.2. Рассмотрение обращений граждан в школе, (далее – образовательная организация) осуществляется в соответствии:
 - с Конституцией Российской Федерации;
 - с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ (с изменениями) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
 - с Федеральным законом от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации (с изменениями);
 - с Уставом организации и другими документами, относящимися к компетенции организации.
- 1.3. В организации рассматриваются обращения граждан по вопросам, относящимся к компетенции школы, директора школы, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, законами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальными правовыми актами и Уставом организации.

II. Приём, регистрация и рассмотрение письменных обращений граждан в учреждении

- 2.1. Приём, регистрация и рассмотрение письменных обращений граждан в образовательную организацию осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ (с изменениями) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".
- 2.2. При рассмотрении обращений граждан директор школы, либо назначенный директором 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 2 мая 2006 года №59-ФЗ (с изменениями) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".
- 2.3. Обращение граждан рассматривается не более 30 дней со дня регистрации обращения. Директор школы вправе устанавливать сокращённые сроки рассмотрения обращений граждан.

III. Организация делопроизводства по работе с обращениями граждан

- 2.4. Делопроизводство по работе с обращениями граждан ведётся отдельно от общего делопроизводства организации.
- 2.5. Делопроизводство по работе с обращениями граждан в организацию включает следующие документы:

- журнал регистрации приема граждан по личным вопросам директором школы;
 - документы личного приема граждан директора школы (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.
- 2.6. Письменные обращения граждан, поступившие в учреждение, регистрируются, оформляются по регистрационно-контрольным формам (приложение №1 к Регламенту), рассматриваются директором школы и направляются на исполнение согласно резолюции.
 - 2.7. Ответственность за качественное и своевременное рассмотрение и подготовку ответов на обращения граждан возлагается на ответственных исполнителей.
 - 2.8. Исполнение всех поступивших и зарегистрированных предложений, заявлений и жалоб ставится на контроль.
 - 2.9. По итогам рассмотрения обращения направляется ответ заявителю.
 - 2.10. 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.
 - 2.11. Контроль за соблюдением Регламента в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ (с изменениями) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" осуществляет директор школы.
 - 2.12. 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 директор школы.

IV. Личный приём граждан

- 2.13. Личный прием граждан директором школы проводится еженедельно, согласно утвержденному директором графику (по понедельникам с 16.00 до 18.00 часов). Информация о времени и месте проведения личного приема граждан размещается в здании организации на общедоступном месте.
- 2.14. Во время личного приема заполняются контрольно – регистрационные карточки по форме (приложение 2 к Регламенту).
- 2.15. Организацию проведения личного приема директором школы, регистрацию, текущий контроль за сроками рассмотрения обращений граждан в организации, формирование, учет и хранение дел по исполнению обращений граждан осуществляет назначенный директором школы работник.

Приложение №1
К «Регламенту работы с обращениями граждан»

Карточка письменного обращения граждан № _____

Ф.И.О. заявителя	
Адрес	
Телефон	
Содержание обращения	
Исполнитель ответа	
Ответственный за прием	
Дата и время приема	
Резолюция	
Дата снятия с контроля	

**Результат
рассмотрения:** _____

Отметка о согласии заявителя на получение устного ответа по существу поставленных в обращении вопросов. Письменный ответ не требуется.

(подпись заявителя)

(дата)

(подпись лица, проводившего прием)

(дата)

С контроля снял: И.А. Долба _____

.