

**СОГЛАСОВАНО:**

на заседании управляющего  
совета

Протокол от 31.08.2016 № 1

**ПРИНЯТО:**

на заседании  
педагогического совета

Протокол от 31.08.2016



**ВЕРЖДАЮ:**

МБОУ "СПШ №6"

А.П.Суцая

Приказ от 31.08.2016 г. № 483

## Регламент работы с обращениями граждан в МБОУ «СПШ №6»

### 1. Общие положения

**1.1.** Регламент определяет порядок работы с обращениями граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан, осуществление контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращения граждан.

**1.2.** Работа с обращениями граждан в МБОУ «СПШ №6» ведется в соответствии с действующими нормативными правовыми актами:

-Федеральный закон №59-ФЗ от 02.05.2006 2»О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации

- Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 г. №273-ФЗ (п.3 ч.6 , ч.7 ст.28 «Компетенция, права, обязанности и ответственность образовательной организации»)

-Устав МБОУ «СПШ №6» и другими документами, относящимися к компетенции учреждения

**1.3.**Обращения граждан могут поступать в МБОУ «СПШ №6» в письменной форме или в форме электронного документа: предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина:

**Предложение** - рекомендация гражданина, направленная на улучшение деятельности образовательного учреждения, развитию общественных отношений;

**Заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе образовательного учреждения и должностных лиц;

**Жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

**1.4.** Обращение, поступившее в МБОУ «СПШ №6» или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

### 2. Организация делопроизводства по работе с обращениями граждан.

**2.1.** Все поступающие в школу обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением принимаются секретарём руководителя учреждения

**2.2.**Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

-журнал регистрации приема граждан по личным вопросам руководителя учреждения;

-документы личного приема граждан руководителем учреждения (сведения, переписка и др.);

-журнал регистрации письменных и электронных обращений граждан;

-письменные обращения граждан и документы;

**2.3.** Письма граждан после регистрации и оформления резолюции директора школы передаются на исполнение ответственному специалисту.

На поступивший документ проставляется в правом нижнем углу первой страницы регистрационный штамп.

**2.4.** В журнале регистрации указывается:

· фамилия инициалы исполнителей в именном падеже;

· территория проживания исполнителя письма;

- дата поступления обращения, которая дублируется со штампа;
- краткое содержание письма;
- фамилия специалиста, которому отписано данное обращение для рассмотрения.

**2.5.** При получении обращения проверяется правильность содержание корреспонденции; наличие документов в вскрываемых конвертах (разорванные документы подклеиваются); конверты подкалываются и сохраняются в делах.

**2.6.** Поступившие документы (копии аттестатов, дипломов, трудовых книжек, пенсионных удостоверений и др.) прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения или текста делается соответствующая отметка в журнале регистрации).

### **3. Рассмотрение обращений граждан.**

**3.1.** Директор школы знакомится с содержанием писем, пишет на них резолюцию, либо указывает структурное подразделение (заместителя, руководителя структурного подразделения) школы в случае их передачи. Особое внимание уделяется обращениям, а также письмам о неудовлетворительном рассмотрении предыдущих заявлений.

**3.2.** Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

**3.3.** При рассмотрении обращения граждан руководитель учреждения или назначенный руководителем ответственный работник:

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- 2) в случаях, предусмотренным федеральным законодательством, запрашивает необходимые документы и материалы у иных должностных лиц;
- 3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- 4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

**3.4.** Ответ на обращение подписывается директором школы. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется специалистом по делопроизводству после того, как письмо подписано

**3.5.** Обращение, поступившее в образовательное учреждение, рассматривается не более 30 дней со дня регистрации.

**3.6.** Обращение без подписи и указания фамилии, не содержащие данных о месте их жительства, работы или учебы признается анонимной. Анонимные письма, как правило, не рассматриваются.

**3.7.** Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию директора школы направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

### **4. Личный приём граждан**

**4.1.** Личный прием граждан осуществляется директором школы еженедельно по вторникам с 15.00 до 17.00

Информация об установленных для приема днях и часах размещается в здании учреждения на общедоступном месте и на сайте образовательного учреждения.

**4.2.** При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

**4.3.** Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим положением.

### **5. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

**5.1.** Школа в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.