


Директор  О.А. Акачутина

Регламент работы с обращениями граждан в МБОУ СШ № 5

1. Общие положения.

1.1. Настоящий регламент определяет порядок работы с обращениями граждан (далее - обращения) и их приема в МБОУ «Средняя школа № 5 с углубленным изучением отдельных предметов» (далее - Школа), правила регистрации, учета и контроля над их исполнением, а также порядок отчетности по работе с обращениями.

1.2. Обращения поступают в письменной и устной форме, а также по информационным системам общего пользования. В них авторами высказываются предложения, заявления, жалобы.

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию учебно-воспитательного процесса;

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, недостатков в работе школы, либо критика деятельности и должностных лиц.

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении и защите его нарушенных прав и свобод или законных интересов других лиц.

1.3. Работа с обращениями в Школе осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 5-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», другими федеральными законами Российской Федерации, Уставом школы и настоящим Регламентом.

2. Прием, регистрация и направление поступающих обращений.

2.1. Делопроизводство по обращениям в Школе ведется отдельно от служебного делопроизводства и возлагается на ответственного работника, назначенного приказом директора школы.

За организацию работы с обращениями в Школе личную ответственность несет директор.

2.2. Все поступающие в Школу обращения граждан обязательно принимаются, учитываются, регистрируются в специальный журнал, в срок не более трех дней, с момента поступления.

2.3. При регистрации вносится фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже), дата поступления обращения, адрес заявителя. Адрес заявителя заполняется с соблюдением порядка, общепринятого при заполнении почтовой корреспонденции.

2.4. Составляется аннотация на письмо. Она должна быть четкой, краткой, отражать содержание обращения;

2.5 . Срок исполнения обращения определяется в соответствии с действующим законодательством до 30 дней со дня регистрации письменного обращения. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 ст. 10 Федерального закона №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», директор школы вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3. Организация личного приема граждан.

3.1. Личный прием граждан осуществляется директором Школы, его заместителями по вопросам, отнесенным к их компетенции, в соответствии с утвержденным графиком.

3.2. Информация о месте и времени приема граждан размещается: в информационном стенде в здании школы и на официальном web-сайте.

3.3. Предварительная беседа с гражданами, запись на прием, организация проведения личного приема возлагаются на секретаря школы.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

3.4. Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина, где указываются его Ф.И.О., место работы, адрес. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение гражданина, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим регламентом. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию школы, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться для решения данных вопросов.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4. Организация работы обращений, поступивших по информационным системам общего пользования.

4.1. Обращения, поступившие в Школу по информационным системам общего пользования (интернет-сайт, электронная почта и т.д.) распечатываются на бумажный носитель, и подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим регламентом.