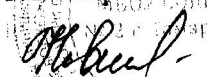


СОГЛАСОВАНО  
Председатель  
профсоюзного комитета

 О.А.Галак

ПРИНЯТО  
на Педагогическом совете  
МБОУ СОШ № 2 г.Томари  
Протокол  
от «31» 08 2015г. № 1

УТВЕРЖДАЮ  
Директор МБОУ СОШ № 2  
г.Томари  
  
В.В.Новикова

Приказ  
от «03» 09 2015г. №

## Регламент по работе с обращениями граждан в МБОУ СОШ № 2 города Томари Сахалинской области.

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ от 02 мая 2006 года.

1.2. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

1.3. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.

1.4. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб в устном, письменном или электронном (по электронной почте) виде.

**Предложение** – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально – экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

**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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов 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.

**Повторными** считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма

одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

**Анонимными** считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается. Однако если в таком обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

## **2. Организация делопроизводства**

2.1. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на директора школы.

2.2. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется директором общеобразовательного учреждения.

2.3. Непосредственное исполнение поручений по письмам, устным и электронным обращениям граждан осуществляется заместителями директора школы и классными руководителями, которые, при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

2.4. При поступлении письменного обращения граждан в образовательное учреждение, делопроизводитель должна выдать расписку о приеме заявления.

2.5. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в школу делопроизводителем - ответственной за ведение делопроизводства в журнале учета.

2.6. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции директора школы передаются на исполнение специалисту.

2.7. Письменное и электронное обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию директора школы, направляются в течение трех дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации этого обращения.

2.8. Заместители директора и другие специалисты образовательного учреждения по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращения, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.9. Письменное и электронное обращения, поступившее в образовательное учреждение, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации.

2.10. Для ответа на запрос депутата Собрания МО «Томаринский городской округ», предоставления муниципальных услуг в электронном виде устанавливается 10 дней, для ответа на запрос депутата Сахалинской областной Думы – 7 дней.

2.11. В исключительных случаях директор школы вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

2.12. Ответ на обращение подписывается директором школы. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется делопроизводителем после того, как письмо подписано.

### **3. Личный приём граждан**

3.1. Личный прием граждан осуществляется директором школы и его заместителями. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан на сайте школы, информационном стенде.

3.2. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

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

### **4. Контроль исполнения письменных обращений граждан**

4.1. Порядок постановки писем на контроль определяется директором школы.

4.2. Письма, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» в регистрационно-контрольных карточках.

4.3. Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале учета делопроизводителя.

4.4. Письменные и электронные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

4.5. Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии и утверждается директором школы.