

УТВЕРЖДЕНО

Приказом директора
МБОУ «СШ №32»
от 01.09.2016 № 477

 Л.А. Мурашко

РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В МБОУ «СРЕДНЯЯ ШКОЛА № 32»

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего Регламента является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения обращений граждан в МБОУ «СШ №32» (далее – Школа) с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в срок, установленный законодательством Российской Федерации. Регламент работы с обращениями граждан определяет последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан, поступающим в адрес директора Школы, а также осуществление контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в Школе регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05. 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07 2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Уставом Школы.

1.3. Положения настоящего Регламента распространяются на все устные обращения; обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа; индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее – обращения).

1.4. Обращения граждан в Школу поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности Школы.

Заявление - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

Жалоба - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями (бездействием) или решениями администрации, педагогических или иных работников Школы.

1.5. Сведения о месте нахождения Школы, почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений; информация о личном приёме граждан директором Школы размещаются на информационном стенде в Школе и официальном сайте Школы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://www.school32-nv.ru/>) (далее – сайт Школы).

1.6. Обращения граждан могут быть направлены в Школу:

6) почтой России по адресу: 628605, Российская Федерация, Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ-Югра, г. Нижневартовск, ул. 60 лет Октября, 82;

7) факсом: (3466) 45-04-50;

8) электронной почтой по адресу: nv-school32@mail.ru;

9) по телефону: (3466) 45-04-50;

10) путем заполнения в установленном порядке специальной формы на сайте Школы.

1.7. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений или курьером направляется по адресу: 628605, Российская Федерация, Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ-Югра, г. Нижневартовск, ул. 60 лет Октября, 82, приемная. График работы: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 8.00 до 17.00; обеденный перерыв - с 13.00 до 14.00.

1.8. Все поступающие обращения граждан в Школу подлежат обязательному рассмотрению.

1.9. Отказ в приёме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию Школы, недопустим.

1.10. С целью ознакомления родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся с настоящим Регламентом Школа размещает его на сайте Школы.

II. Приём, регистрация и рассмотрение письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте

2.3. Приём, регистрация и рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

2.4. При рассмотрении обращений граждан директор Школы:

– 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 ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ "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

3.1. Делопроизводство по работе с обращениями граждан ведется отдельно от общего делопроизводства Школы.

3.2. Делопроизводство по работе с обращениями граждан включает следующие документы:

– журнал регистрации приема граждан по личным вопросам директора школы;

– документы личного приема граждан директором школы (карточки личного приема, справки, сведения, переписка);

– журнал регистрации обращений граждан;

– письменные обращения граждан (предложения, заявления, жалобы и др.);

– документы (справки, сведения, переписка) по их рассмотрению.

3.6. Обращения граждан, поступившие в Школу, регистрируются, оформляются по регистрационно-контрольным формам (приложение 1 к Регламенту), рассматриваются директором Школы и направляются на исполнение согласно резолюции.

3.7. Ответственность за качественное и своевременное рассмотрение и подготовку ответов на обращения граждан возлагается на ответственных исполнителей.

3.8. Исполнение всех поступивших и зарегистрированных предложений, заявлений и жалоб ставится на контроль. Исполнение сроков контроля возлагается на ответственного за ведение делопроизводства.

3.6. По итогам рассмотрения обращения направляется ответ заявителю.

3.7. 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.

3.8. Контроль за соблюдением Регламента в соответствии с

требованиями Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" осуществляет директор Школы.

3.9. 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.

3.10. Устные обращения граждан, принятые по телефону, в журнале не регистрируются

IV. Личный приём граждан

4.3. Личный прием граждан директором Школы проводится еженедельно, по вторникам с 16.00 до 18.00 часов. Информация о времени и месте проведения личного приема граждан размещается в здании Школы на информационном стенде и сайте Школы.

4.4. Во время личного приема заполняются регистрационные карточки по форме (приложение 2 к Регламенту).

4.3. Организацию проведения личного приема директором Школы, регистрацию, текущий контроль за сроками рассмотрения обращений граждан в Школе, формирование, учет и хранение дел по исполнению обращений граждан осуществляет назначенный ответственный за ведение делопроизводства.

Приложение 1
к Регламенту работы
с обращениями граждан
в МБОУ «СШ № 32»

(Наименование учреждения)

Карточка письменного обращения

Карточка № _____ от _____

Вид документа	(жалоба, предложение, заявление)	Приложение (наименование приложений документов, кол – во стр.)	(Отметка о контроле)
---------------	----------------------------------	---	----------------------

Льготная категория	Социальный состав	(служащий, рабочий, домохозяйка, безработный, студенты, тд.)
--------------------	-------------------	--

Фамилия	Имя	Отчество
---------	-----	----------

Место работы	Телефон
--------------	---------

Адрес

Ответ направить	(указывается почтовый адрес, либо электронный адрес и др.)
-----------------	--

Куда адресовал заявитель	(руководителю учреждения _____)
--------------------------	---------------------------------

Откуда поступило	(способ поступления: почтой, электронной почтой, лично, через сайт)
------------------	---

Регистрационный номер от

Тема

Краткое содержание

Куратор	Дата исполнения
Исполнитель	Резолюция

Перенос срока _____

Дата ответа _____

С контроля снял: _____

Приложение 2
к Регламенту работы
с обращениями граждан
в МБОУ «СШ № 32»

Карточка личного приёма граждан
от _____ № _____

Фамилия, имя, отчество заявителя _____

Адрес _____

Льготная категория _____ Социальный статус _____

Место работы _____

Ответ направить _____

Тема _____

Краткое содержание _____

Руководитель _____ Дата исполнения _____
(Ф.И.О.)

Исполнитель _____

Резолюция _____

Перенос срока _____

Дата ответа _____

С контроля снял: _____
(подпись)

Приложение 3
к Регламенту работы
с обращениями граждан
в МБОУ «СШ № 32»

ФОРМА 1

ИНФОРМАЦИЯ
О КОЛИЧЕСТВЕ И ХАРАКТЕРЕ ОБРАЩЕНИЙ
ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ В АДРЕС

(название образовательного учреждения)

за 20 год

№ п/п	Наименование сведений	Предыдущий период 20 г.	Отчетный период 20 г.	Отчетный к предыдущему в %
1.	Общее количество поступивших обращений (письменных, на личных приемах, на выездных приемах)			
2.	Количество письменных обращений			
	-бесмысленные по содержанию			
	-поставлено на контроль			
	-направлено на исполнение без контроля			
	-коллективных			
	-повторных			
3.	Рассмотрено с нарушением установленных сроков			
4.	Проверено обращений граждан с выездом на место			
5.	Заявители льготных категорий (письменные обращения)			
	-афганцы			
	-вдовы			
	-ветераны труда			
	-инвалиды			
	-инвалиды труда			
	-инвалиды детства			
	-инвалиды ВОВ			
	-одинокие матери			
	-мигранты и беженцы			
	-многодетные семьи			
	-опекуны			

	-пострадавшие от пожара			
	-пострадавшие от радиации			
	-репрессированные			
	-семьи погибших			
	-участники ВОВ			
	-участники локальных войн			
	-МНС			
	-ветераны ВС			
	-семьи с детьми-инвалидами			
	-труженики тыла			
	Всего			
	-не имеют льгот			
6.	Всего проведено личных приемов граждан			
7.	Принято всего граждан на личных приемах			
8.	Рассмотрено всего обращений на личных приемах граждан			
9.	Данные о выездных приемах граждан:			
9.1	Всего проведено выездных приемов			
9.2	Принято всего граждан на выездных приемах			
9.3	Рассмотрено всего обращений на выездных приемах			
10	Данные о проведении «прямых телефонных линий» с населением			
10.1	Всего проведено «прямых телефонных линий»			
10.2	Поступило обращений в ходе проведения «прямых телефонных линий» с населением			

Руководитель

подпись

**И Н Ф О Р М А Ц И Я
О ВОПРОСАХ, ПОСТАВЛЕННЫХ В УСТНЫХ И
ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЯХ ГРАЖДАН, И О РЕЗУЛЬТАТАХ РАССМОТРЕНИЯ**

(название образовательного учреждения)

за 20 год

№ п/п	Тематика вопроса	Количество письменных обращений	Количество обращений на личном приеме	Выездной прием	Всего
1.	Темы обращений				
1.1	Труд и зарплата				
1.2	Государство, общество, политика				
1.3	Наука, культура, спорт, информация				
1.4	Народное образование				
	- дошкольное образование				
	- основное общее, среднее (полное) общее образование				
	- дополнительное образование				
1.5	Коммунально-бытовое обслуживание				
1.6	Финансовые вопросы				
1.7	Жалобы на должностные лица				
1.8	Работа с обращениями граждан				
1.9	Приветствия, благодарности				
1.10	Вопросы, не вошедшие в классификатор				
	Итого				
2.	Результаты рассмотрения				
2.1	Решено положительно				
2.2	Дано разъяснение				
2.3	Отказано				
2.4	Находится в работе				
	Итого				

Руководитель учреждения

подпись