

ПРИНЯТ

на заседании педагогического совета

Протокол от «30» августа 2017 № 1

УТВЕРЖДЕН

приказом директора

от «30» августа 2017 № 131

**Регламент
работы с обращениями граждан и личного приёма граждан в
МБОУ «Начальная школа №3»**

1. Общие положения

1.1. Регламент работы с обращениями граждан и личного приема граждан в МБОУ «Начальная школа №3» (далее- Регламент) разработан в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012 № 273 –ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с дополнениями и изменениями).

1.2. Регламент определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан в МБОУ «Начальная школа №3».

1.3. Граждане, как правило, родители (законные представители) учащихся, имеют право обращаться лично, а также направлять в школу коллективные обращения. Обращения могут направляться по почте, факсимильной связи, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

1.4. Для реализации целей регламента используются следующие основные термины:

Обращение гражданина (далее обращение), направленное в МБОУ «Начальная школа №3» - это письменное предложение, заявление и жалоба, а также устное обращение гражданина;

Предложение - пожелания или рекомендации по улучшению отдельных направлений деятельности школы, совершенствованию локальных нормативных актов, регулирующих ее деятельность;

Заявление - просьба гражданина о предоставлении какой-либо информации или документа, содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных актов, недостатках в работе школы, либо критика должностных лиц;

Жалоба - претензия гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, вследствие нарушения работниками МБОУ «Начальная школа №3» требований законодательства, этических норм и правил поведения и т.д.

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.

2. Регистрация обращения

2.1. Все поступающие в МБОУ «Начальная школа №3» обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением принимаются секретарем и регистрируются в журнале учета входящей корреспонденции по мере их поступления, но не позднее трех дней.

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

2.3. После изучения обращения, проверки личных данных заявителя, обращение регистрируется секретарем в журнале обращений граждан (приложение 1):

- 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

2.4. При получении обращения секретарем:

- проверяется правильность содержание корреспонденции
- наличие документов во вскрываемых конвертах (разорванные документы подклеиваются)
- исходящие номер и дата
- регистрационный номер
- территория
- краткое содержание письма
- отметка о форме и сроке исполнения

2.5. При повторном обращении граждан документу присваивается очередной регистрационный номер.

2.6. Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя.

2.7. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам. Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то каждое письмо регистрируется самостоятельно.

2.8. После регистрации секретарь передает корреспонденцию директору МБОУ «Начальная школа №3»

3. Требования к обращению

3.1. Письменное обращение гражданина должно содержать наименование школы, фамилию, имя, отчество должностного лица либо его должность, фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому нужно направить ответ, уведомление о переадресации обращения, дату и личную подпись.

В случае необходимости (чтобы подтвердить свои доводы) гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.2. В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин должен указать: свои фамилию, имя, отчество; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. К обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме. Также он может их направить эти документы или их копии в письменной форме по почте.

3.3. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового или электронного) по которому следует направить ответ.

3.4. Ответ на обращение граждан не дается в следующих ситуациях:

3.4.1 если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

3.4.2 если текст обращения прочесть невозможно из-за его физического состояния, об этом гражданину сообщается в течение семи дней от момента регистрации;

3.4.3 если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, об этом гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

3.4.4 если в 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;

3.4.5 если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее был дан ответ по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, гражданину сообщается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу.

2.5. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 3.1. - 3.3. настоящего регламента, признаются анонимным и рассмотрению не подлежат.

2.6. Письменные обращения граждан и материалы к ним, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

4. Порядок рассмотрения письменных (электронных) обращений

4.1. Директор МБОУ «Начальная школа №3» знакомится с содержанием писем (письменных или электронных), пишет на них резолюцию, в которой назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения. Особое внимание уделяется обращениям, а также письмам о неудовлетворительном рассмотрении предыдущих заявлений.

4.2. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

4.3. Директор МБОУ «Начальная школа №3» при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб обязан:

- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, организовать проверки на местах, принять меры для объективного разрешения вопроса;

- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль за своевременным и правильным их исполнением;

- сообщить заявителям, как правило, в письменной форме о решении, принятом к их обращениям, с необходимым обоснованием, в случае необходимости разъяснить порядок обжалования.

4.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения

сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.4.1. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор школы вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.4.2. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.4.3. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

4.5. Письменные обращения рассматриваются в МБОУ «Начальная школа №3» в течение 30 рабочих дней со дня регистрации письменного заявления. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

4.6. В исключительном случае, когда для рассмотрения обращения необходимо дополнительное изучение сроки их рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены директором МБОУ «Начальная школа №3», но не более чем на 30 дней. С сообщением об этом заявителю или другой организации переславшей в школу письмо гражданина.

4.7. Рассмотрение заявлений или жалоб с выездом на место проводится по желанию заявителей с их участием.

4.8. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБОУ «Начальная школа №3», направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4.9. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

4.10. При рассмотрении обращения МБОУ «Начальная школа №3», гражданин имеет право:

4.10.1 представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

4.10.2 знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

4.10.3 получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4.10.4. обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

4.10.5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4.11. Исполнитель, назначенный директором МБОУ «Начальная школа №3», готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки на утверждение.

4.12. Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству Российской Федерации и принятым в обществе этическим нормам.

4.13. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

4.14. Запрос составляется в трех экземплярах: один направляется по назначению, другой – заявителю обращения, третий остается в МБОУ «Начальная школа №3».

4.15. При получении проекта ответа на обращение, директор МБОУ «Начальная школа №3» проверяет его на предмет правильности оформления, полноты информации, соответствия выводов действующему законодательству.

При согласии с представленным проектом ответа, директор МБОУ «Начальная школа №3» передает его для направления заявителю. Если не согласен, возвращает исполнителю на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

4.16. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса в силу каких-либо причин дать нельзя, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.

4.17. Обращение должно быть рассмотрено с учетом всех нюансов, а факты и доводы, изложенные в нем, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности.

Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, с разъяснением всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано – содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

4.18. Ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

5. Организация личного приема граждан.

Порядок рассмотрения устных обращений

4.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции МБОУ «Начальная школа №3», сокращения количества письменных обращений,

организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

4.2. Как правило, прием граждан осуществляется директором МБОУ «Начальная школа №3». При необходимости директор МБОУ «Начальная школа №3» может для решения вопроса пригласить своих заместителей, педагогических или других работников школы.

4.3. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд и официальный сайт МБОУ «Начальная школа №3».

4.4. При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность.

4.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение 2). 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 приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.6. Устные обращения могут поступать при проведении приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны и установлены. На устные обращения, как правило, дается ответ в устной форме.

4.7. Письменное обращение, принятое во время личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

5. Контроль и ответственность

5.1. Исполнение обращения граждан контролируется с целью устранения недостатков в работе МБОУ «Начальная школа №3», оказание помощи заявителям в удовлетворении их законных интересов или восстановлении нарушенных прав. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, жалобы, заявления.

5.2. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на директора МБОУ «Начальная школа №3».

5.3. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возлагается на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировка и т.п.) не снимает с директора МБОУ «Начальная школа №3» ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан.

5.4. Организация контроля, обеспечивающего своевременное, правильное и полное рассмотрение писем и исполнение решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам, возлагается на секретаря.

Форма журнала обращений

№ п/п	Дата поступления обращения	Ф.И.О. гражданина, родителя (законного представителя)	ФИО учащегося	Адрес места жительства гражданина, родителя (законного представителя)	Краткое содержание обращения	должность, Ф.И.О. исполнителя	информация об исполнении (принятое решение)
1	2	3	4	5	6	7	8

**Форма карточки личного приема гражданина
КАРТОЧКА
личного приема гражданина**

Сведения о заявителе: _____
(фамилия, имя, отчество гражданина)

(почтовый адрес места жительства гражданина)

Прием осуществлял: _____
(должность, фамилия, инициалы)

Краткое содержание устного обращения гражданина: _____

Результаты устного приема:

Дано устное разъяснение:

Принято письменное обращение для передачи на рассмотрение в:

(должность лица, производившего личный прием)

(подпись)

(фамилия и инициалы)

дата приема: « ____ » _____ 20 ____

регистрационный № _____