Приложение № 1 к приказу

МБОУ Бараитской СОШ № 8

от 18.03.2016 г. № 85

**Муниципальное бюджетное образовательное учреждение Бараитская средняя общеобразовательная школа № 8**

**РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ**

**С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

**1. Общие положения**

**1.1.** Настоящий Регламент разработан в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ от 02 мая 2006 г.

**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.

*Предложение* -  рекомендации гражданина по совершенствованию законов или иных нормативных правовых актов, 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, либо критика деятельности 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.

**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 с**читаются письма граждан без указания фамилии или адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

**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 и устным обращениям граждан осуществляется заместителями директора школы, социальным педагогом, классными руководителями и воспитателями группы дошкольного образования, которые, при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

**2.4.** Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в школу  секретарем, ответственным за ведение делопроизводства в журнале учета.

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

**2.6.**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.

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

**2.8.**Письменное обращение, поступившее в образовательное учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

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

**2.10.** Ответ на обращение подписывается директором школы. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется ответственным за делопроизводство 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 через сайт образовательного учреждения и информационные стенды в помещении учреждения.

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

**3.3.**Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение)

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

**4. Контроль за исполнением 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  секретарем.

**4.4.**Письменные 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.