

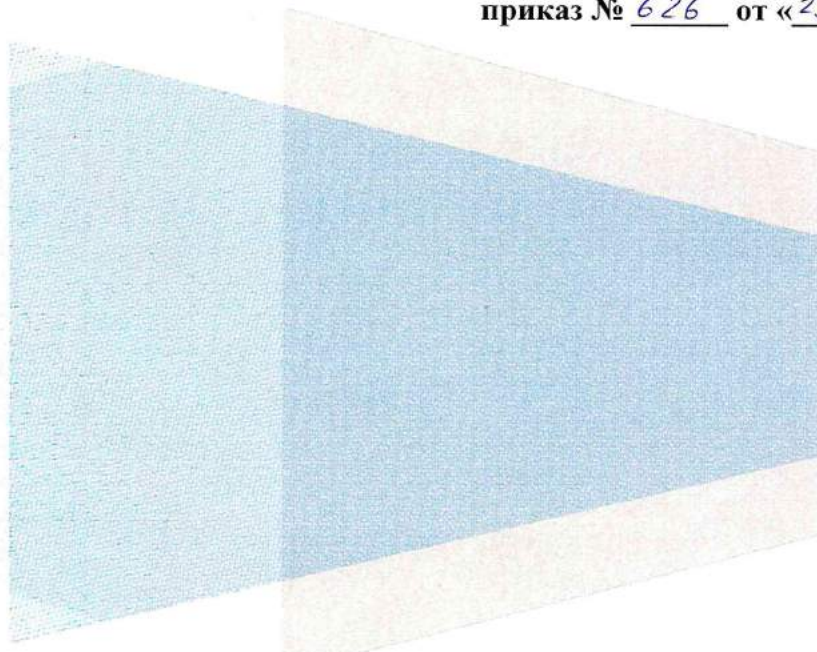
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
«Средняя школа №14»

Утверждаю: _____
Директор МБОУ «СШ №14»
Полякова В.А.



Регламент работы по обращению граждан

Приняты «29» 08 2016 г
протокол № 1
на Управляющем Совете
приказ № 626 от «29» 08 2016 г



НИЖНЕВАРТОВСК

РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ

I. Общие положения

1.1. Регламент работы с обращениями граждан в образовательном учреждении, подведомственном департаменту образования администрации города, (далее - Регламент) определяет последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан, поступающим в адрес руководителя учреждения, а также осуществление контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в образовательном учреждении, подведомственном департаменту образования осуществляется в соответствии:

- с Конституцией Российской Федерации;
- с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- с Федеральным законом от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- с Уставом учреждения и другими документами, относящимися к компетенции учреждения.

1.3. В учреждении рассматриваются обращения граждан по вопросам, относящимся к компетенции учреждения, руководителя учреждения, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, законами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами и Уставом учреждения.

1.4. В учреждении рассматриваются обращения граждан как в письменной, так и в электронной форме, поданные через официальный адрес электронной почты образовательного учреждения.

II. Приём, регистрация и рассмотрение письменных обращений граждан в учреждении

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

2.2. При рассмотрении обращений граждан руководитель учреждения либо назначенный руководителем ответственный работник:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости, с участием гражданина, направившего обращение;

- в случаях, предусмотренных федеральным законодательством, запра-

шивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы;

- обеспечивает подготовку письменного 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. Руководитель учреждения вправе устанавливать сокращённые сроки рассмотрения обращений граждан.

III. Приём, регистрация и рассмотрение электронных обращений граждан в учреждении

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

3.2. При рассмотрении обращений граждан в электронном виде руководитель учреждения либо назначенный руководителем ответственный работник:

- 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 в электронной форме 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".

3.3. Обращение граждан рассматривается не более 30 дней со дня регистрации обращения. Руководитель учреждения вправе устанавливать сокращённые сроки рассмотрения обращений граждан.

IV. Организация делопроизводства по работе с обращениями граждан

4.1. Делопроизводство по работе с обращениями граждан ведется отдельно от общего делопроизводства учреждения.

4.2. Делопроизводство по работе с обращениями граждан в учреждении включает следующие документы:

- журнал регистрации приема граждан по личным вопросам руководителем учреждения;

- документы личного приема граждан руководителем учреждения (карточки личного приема, справки, сведения, переписка);

- журнал регистрации письменных и электронных обращений граждан;

- письменные обращения граждан (предложения, заявления, жалобы и

др.); документы (справки, сведения, переписка) по их рассмотрению.

- электронные обращения граждан в печатном виде (предложения, заявления, жалобы и др.); документы (справки, сведения, переписка) по их рассмотрению.

4.3. Письменные и электронные обращения граждан, поступившие в учреждение, регистрируются, оформляются по регистрационно-контрольным формам, рассматриваются руководителем учреждения и направляются на исполнение согласно резолюции.

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

4.5. Исполнение всех поступивших и зарегистрированных предложений, заявлений и жалоб ставится на контроль.

4.6. По итогам рассмотрения обращения направляется ответ заявителю.

4.7. 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.

4.8. Контроль за соблюдением Регламента в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" осуществляет руководитель учреждения.

4.9. 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 руководитель учреждения.

V. Личный приём граждан

4.1. Личный прием граждан руководителем учреждения проводится еженедельно, согласно утвержденному руководителем учреждения графику: понедельник с 16.00 до 18.00 часов.

Информация о времени и месте проведения личного приема граждан размещается в здании учреждения на общедоступном месте.

4.2. Во время личного приема заполняются контрольно - регистрационные карточки.

4.3. Организацию проведения личного приема руководителем учреждения, регистрацию, текущий контроль за сроками рассмотрения обращений граждан в учреждении, формирование, учет и хранение дел по исполнению обращений граждан осуществляет назначенный руководителем учреждения работник.