

ПРИНЯТО
Решением Общего собрания
МКОУ Лебяжинская СШ
Протокол № 2 от 21.05.2015

УТВЕРЖДАЮ
Директор МКОУ Лебяжинская СШ
Н.С. Бударина
Приказ № 243 от 23.05.2015

**Регламент работы с обращениями граждан муниципальном казенном
общеобразовательном учреждении Лебяжинская средняя
школа Камышинского муниципального района Волгоградской области**

1. Общие положения

- 1.1. Настоящий регламент определяет порядок работы должностных лиц МКОУ Лебяжинская СШ с обращениями граждан по организации приема, регистрации, учету и рассмотрению сообщений, содержащих информацию о фактах коррупционной направленности, неисполнения должностных обязанностей работниками МКОУ Лебяжинская СШ или превышения полномочий со стороны работников, а также вымогательства, необоснованных запретов, ограничений, некачественного оказания образовательных услуг, и иных нарушений законодательства.
- 1.2. В работе с обращениями граждан должностные лица руководствуются:
 - Конституцией Российской Федерации;
 - Декларацией прав и свобод человека и гражданина (Принята Верховным Советом РСФСР 22.11.1991 г.);
 - Федеральным законом от 2.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
 - Федеральным законом от 27.07.2006 М 152-ФЗ "О персональных данных";
 - Уставом МКОУ Лебяжинская СШ.
- 1.3. Основные понятия, применяемые в настоящем Регламенте:
 - Обращения граждан - индивидуальные или коллективные предложения, заявления, жалобы, изложенные в письменной или устной форме, поступившие в порядке, установленном настоящим Регламентом.
 - Предложения — обращения граждан, в которых содержатся конкретные меры, направленные на улучшение организации и деятельности ОУ, на совершенствование и решение вопросов социально-экономического развития ОУ.
 - Заявления - обращения граждан, в которых содержатся просьбы о разъяснении порядка реализации принадлежащих им прав и свобод, закрепленных в Конституции Российской Федерации, федеральных законах, Уставе ОУ и других правовых актах, об оказании содействия в реализации этих прав и свобод.
 - Жалобы - обращения граждан, в которых содержатся требования о восстановлении их прав, свобод или законных интересов, нарушенных действиями (бездействием) и (или) решениями должностных лиц либо органов управления ОУ, а также других граждан, в т.ч. участников образовательного процесса.
- 1.4. Настоящий Регламент исполняется административными работниками ОУ, осуществляющими работу с обращениями граждан и несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.
- 1.5. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции ОУ, гражданину дается рекомендация обратиться в орган, курирующий данный вопрос или, при возможности, решение вопроса может осуществляться ОУ во взаимодействии с органами исполнительной власти (организациями, учреждениями), к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

2. Устные обращения граждан

- 2.1. Устные обращения граждан поступают в ОУ во время личного приема граждан директором либо его заместителями в соответствии с их компетенцией. Личный прием граждан директором либо его заместителями проводится в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы. Информация о времени и месте проведения личного приема граждан, а также о должностных лицах, осуществляющих личный прием граждан, должна быть помещена в доступном для обозрения месте в образовательном учреждении, а также размещается на официальном сайте ОУ.
- 2.2. Устные обращения граждан рассматриваются в случае, если содержащиеся в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки.
- 2.3. Устные обращения граждан должны содержать следующие сведения:
 - изложение существа предложения, заявления или жалобы;
 - фамилию, имя, отчество обратившегося гражданина, почтовый адрес, по которому может быть направлена копия решения, принятого, по итогам рассмотрения предложения, заявления или жалобы гражданина.
- 2.4. Устные обращения граждан и лиц без гражданства, не отвечающие требованиям, предусмотренным в пункте 2.3. настоящего Регламента, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

3. Письменные обращения граждан (в т.ч. в электронном виде)

- 3.1. Письменные обращения граждан поступают в ОУ на бумажном носителе или в электронном виде (на электронную почту ОУ, через официальный сайт школы) и должны содержать следующие сведения:
 - наименование и адрес образовательного учреждения;
 - изложение существа предложения, заявления или жалобы;
 - фамилию, имя, отчество, место жительства, работы или учебы каждого из обратившихся граждан;
 - дату составления обращения.Письменное обращение гражданина в соответствии с федеральным законодательством должно быть им подписано.
- 3.2. Письменные обращения граждан, не отвечающие требованиям, предусмотренным в подпунктах 2 и 3 части первой настоящего Регламента, в соответствии с федеральным законодательством признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.
- 3.3. Электронные обращения, направленные на почту ОУ или через официальный сайт школы, поступают на рассмотрение администрации образовательного учреждения. Ответ заявителю обращения направляется по почтовому адресу или на e-mail, указанным при заполнении формы. В ответе содержится уведомление о приеме обращения или мотивированном отказе от рассмотрения, после чего обращение распечатывается на бумаге, и дальнейшая работа ведется с ним ведется как с письменным обращением.
- 3.4. Электронное обращение не рассматривается при: отсутствии фамилии и имени заявителя; наличии в тексте нецензурных или оскорбительных выражений; наличии в тексте угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.
- 3.5. Заявитель, направляя обращение в электронном виде, дает свое согласие на обработку персональных данных в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4. Регистрация обращений граждан

- 4.1. Все устные и письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в день их поступления.
- 4.2. Обращения граждан регистрируются в Журнале регистрации обращений граждан, в которых указываются сведения, предусмотренные в подпункте 2.3 настоящего Регламента, а также дата поступления обращения гражданина, и номер обращения гражданина. После

принятия решений по итогам рассмотрения обращений граждан в журнал регистрации обращений граждан вносятся сведения о результатах рассмотрения этих обращений и направлении обратившимся гражданам копий решений, принятых по итогам рассмотрения их обращений. После исполнения решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан, в журнал регистрации обращений граждан вносятся сведения о принятых мерах по исполнению этих решений.

- 4.3. Журнал регистрации обращений граждан ведётся на бумажном носителе и хранится у делопроизводителя (секретаря).

5. Сроки рассмотрения обращений граждан

- 5.1. Заявления и жалобы граждан рассматриваются в срок до одного месяца со дня поступления в ОУ, а не требующие дополнительного изучения и проверки - безотлагательно, но не позднее пятнадцати дней со дня поступления в ОУ.

Предложения граждан рассматриваются в срок до одного месяца со дня поступления. Должностные лица ОУ в соответствии с федеральным законом обязаны дать письменный ответ по существу обращений граждан директору ГБОУ школа № 583 в течение одного месяца.

- 5.2. В случаях, если для рассмотрения заявления или жалобы гражданина требуется проведение проверки, либо осуществление сбора дополнительных сведений, сроки рассмотрения заявления или жалобы гражданина, указанные в пункте 5.1 настоящего Регламента, могут быть продлены директором школы или заместителем директора в порядке исключения, не более чем на один месяц с сообщением об этом гражданину, подавшему заявление или жалобу, в трехдневный срок.

В случае, если предложение гражданина требует дополнительного изучения, сроки рассмотрения предложения гражданина, указанные в пункте 5.1. Регламента, могут быть в порядке исключения продлены директором школы или заместителем директора не более чем на три месяца с сообщением об этом гражданину, подавшему предложение, в трехдневный срок.

6. Оставление обращений граждан без рассмотрения

- 6.1. ОУ вправе оставить обращения граждан без рассмотрения в следующих случаях:

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- в обращении не указаны фамилия обратившегося гражданина и почтовый адрес для ответа;
- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

- 6.2. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину в трехдневный срок со дня регистрации обращения. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

- 6.3. 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 в соответствующий орган местного самоуправления или

соответствующему должностному лицу.

7. Проведение проверок в ходе рассмотрения обращений граждан либо осуществление сбора сведений, необходимых для рассмотрения обращений граждан.

- 7.1. В целях объективного и полного рассмотрения обращений граждан могут проводиться проверки фактов и обстоятельств, содержащихся в обращениях граждан, либо осуществляться сбор сведений, необходимых для рассмотрения обращений граждан.

8. Решения, принимаемые по итогам рассмотрения обращений граждан

- 8.1. По итогам рассмотрения обращений граждан может быть принято одно из следующих решений:
- решение о полном или частичном удовлетворении обращения;
 - решение об отказе в удовлетворении обращения.
- 8.2. В решении, принимаемом по итогам рассмотрения обращений граждан, должна содержаться ссылка на нормативный правовой акт, в соответствии с которым принято это решение.
- 8.3. Копия решения, принятого по итогам рассмотрения обращений граждан, направляется гражданам, обратившимся с предложением, заявлением или жалобой, в течение пяти дней со дня принятия такого решения, но не позднее чем в день истечения срока рассмотрения этого предложения, заявления или жалобы. Копия решения, принятого, по итогам рассмотрения предложения, заявления, жалобы гражданина, прилагается к письменному ответу должностного лица по существу соответствующего предложения, заявления, жалобы.

9. Исполнение решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан

- 9.1. Исполнение решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан, осуществляется соответствующими должностными лицами. Сообщение гражданину, подавшему обращение, о предполагаемых мерах по исполнению решения, принятого по итогам рассмотрения этого обращения, не может считаться исполнением соответствующего решения.
- 9.2. В случае если жалобы граждан удовлетворены полностью, либо частично, принявшие решения по итогам рассмотрения этих жалоб, должностные лица принимают необходимые меры по восстановлению нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан, в том числе приносят извинения в письменной форме.

10. Ответственность за нарушение настоящего Регламента

- 10.1. Директор ОУ осуществляет контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан.
- 10.2. Лица, виновные в нарушении сроков, предусмотренных в пункте 5 настоящего регламента, несут ответственность, в том числе дисциплинарную, в соответствии с действующим законодательством.
- 10.3. По всем иным вопросам, не урегулированным настоящим регламентом, следует руководствоваться Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 535789110244658727404941810073550101074793265775

Владелец Бударина Нина Степановна

Действителен с 23.12.2025 по 23.12.2026