

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение  
«Средняя общеобразовательная школа № 64»  
городского округа «Город Лесной»

Принято на педагогическом совете  
протокол № 3 от 16.01.2019г.



Директор МБОУ СОШ № 64

Е.А. Болдырев

**РЕГЛАМЕНТ**  
**работы с обращениями граждан**  
**в муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя**  
**общеобразовательная школа № 64»**

г. Лесной

# ПОЛОЖЕНИЕ

## 1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент определяет порядок работы должностных лиц муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа № 64» (Далее – МБОУ СОШ № 64) с обращениями граждан по организации приема, регистрации, учета и рассмотрения сообщений, содержащих информацию о фактах коррупционной направленности, неисполнения должностных обязанностей работниками МБОУ СОШ № 64 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 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»,
- Уставом МБОУ СОШ № 64.

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 МБОУ СОШ № 64, на совершенствование и решения вопросов социально-экономического развития МБОУ СОШ № 64.

Заявления – обращения граждан, в которых содержатся просьбы о разъяснении порядка реализации принадлежащих им прав и свобод, закрепленных в Конституции Российской Федерации, нормативно-правовых документов в области образования Российской Федерации, Уставе МБОУ СОШ № 64 и другими правовыми актами, 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 МБОУ СОШ № 64, а также других граждан, в т.ч. участников образовательного процесса.

1.4. Настоящий Регламент исполняется административными работниками МБОУ СОШ № 64, 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 МБОУ СОШ № 64, гражданину дается рекомендация обратиться в орган, курирующий данный вопрос или, при возможности, решение вопроса может осуществляться МБОУ СОШ № 64 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 МБОУ СОШ № 64 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 МБОУ СОШ № 64.

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:

- 1) изложение существа предложения, заявления или жалобы;
- 2) 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 МБОУ СОШ № 64 на бумажном носителе или в электронном виде (на электронную почту МБОУ СОШ № 64, через официальный сайт МБОУ СОШ № 64) и должны содержать следующие сведения:

- 1) наименование и адрес образовательной организации;
- 2) изложение существа предложения, заявления или жалобы;
- 3) фамилию, имя, отчество, место жительства, работы или учебы каждого из обратившихся граждан;
- 4) 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 настоящего Регламента, в соответствии с федеральным законодательством признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

3.3. Электронные обращения, направленные на почту МБОУ СОШ № 64 или через официальный сайт школы, поступают на рассмотрение администрации образовательного учреждения. Ответ заявителю обращения направляется по почтовому адресу или на e-mail, указанный 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 МБОУ СОШ № 64, а не требующие дополнительного изучения и проверки – безотлагательно, но не позднее пятнадцати дней со дня поступления в МБОУ СОШ № 64.

Предложения граждан рассматриваются в срок до одного месяца со дня поступления. Должностные лица МБОУ СОШ № 64 в соответствии с Федеральным Законом обязаны дать письменный ответ по существу обращений граждан директору МБОУ СОШ № 64 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 МБОУ СОШ № 64 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 МБОУ СОШ № 64 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. МБОУ СОШ № 64 вправе оставить обращения граждан без рассмотрения в следующих случаях:

- 1) 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;
- 2) по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- 4) в обращении не указаны фамилия обратившегося гражданина и почтовый адрес для ответа;
- 5) от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;
- 6) текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 7) 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**

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:

- 1) решение о полном или частичном удовлетворении обращения;
- 2) 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 МБОУ СОШ № 64 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».