

Приказ № 298 –а

от 06 декабря 2014 г.

Об утверждении регламента работы с
обращениями граждан

В целях вовлечения граждан в реализацию антикоррупционной политики, создания условий для выявления фактов коррупционных проявлений и повышения качества представления образовательных услуг, обеспечения добровольного и эффективного использования работниками учреждения своих должностных обязанностей, исключения злоупотребления служебным положением со стороны работников школы

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить регламент приема, регистрации и рассмотрения сообщений граждан и юридических лиц, поданных на личном приеме директору МБОУ «Фатневская средняя общеобразовательная школа», поступивших по почте либо по иным каналам связи, регламент рабочей группы для осуществления мероприятий по профилактике коррупции. (Приложение №1)
2. Утвердить форму журнала регистрации обращений, поступивших в МБОУ «Фатневская средняя общеобразовательная школа» (Приложение №2)
3. Разместить Лёвиной Н.В.-отв.за сайт на школьном сайте утвержденный регламент с целью ознакомления работников школы, граждан срок до 31.12.2014г
4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой

Директор школы:

Н.В.Лёвина

**Регламент работы с обращениями граждан
в МБОУ «Фатневская средняя общеобразовательная школа»**

1. Общие положения.

1.1. Настоящий регламент определяет порядок работы должностных лиц МБОУ «Фатневская средняя общеобразовательная школа» с обращениями граждан по организации приема, регистрации, учету и рассмотрению сообщений, содержащих информацию о фактах коррупционной направленности, неисполнения должностных обязанностей работниками школы 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, федеральными законами, правовыми актами президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, Уставом МБОУ «Фатневская средняя общеобразовательная школа», решениями и приказами учредителя, а также другими нормативными актами.

1.2. Регламент определяет организацию работы с обращениями граждан и их прием в образовательном учреждении (далее ОУ); правила регистрации обращений, учет и контроль, анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан с целью содействия принятию и укреплению мер, направленных на более эффективное и действенное предупреждение коррупционных проявлений и борьбу с коррупцией, создания условий для выявления фактов коррупционных проявлений, обеспечения добросовестного и эффективного исполнения работниками ОУ своих должностных обязанностей.

1.3. Основные понятия, применяемые в настоящем Регламенте.

В настоящем Регламенте применяются следующие основные понятия:

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 решения 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 законах Орловской области, 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 образовательного учреждения, а также других граждан, в т.ч. участников образовательного процесса.

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:

- 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 .

3.1. Письменные обращения граждан поступают в ОУ на бумажном носителе и должны содержать следующие сведения:

- 1) наименование и адрес образовательного учреждения;
- 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 части первой настоящего Регламента, в соответствии с федеральным законодательством признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

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 (приложение 1), 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 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 образовательное учреждение. Предложения граждан рассматриваются в срок до одного месяца со дня поступления.

Должностные лица образовательного учреждения в соответствии с федеральным законом обязаны дать письменный ответ по существу обращений граждан директору школы 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, методистом 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, методистом 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:

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 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».

Приложение 2

к приказу №298-а от 06 декабря 2014г.

ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ

О фактах обращения в целях склонения работников МБОУ «Фатневская средняя общеобразовательная школа» к совершению коррупционных правонарушений

№ п/п	Дата регистрации	Регистрационный номер	ФИО лица, обратившегося с обращением	Должность лица, направившего обращение	ФИО подпись регистратора
1	2	3	4	5	6