



Утверждаю:

Директор MAOU СОШ № 60

Л.В.Цыденова

Приказ № 178 от 22.09.2017 г.

## Регламент

рассмотрения обращений граждан

MAOU «Средняя общеобразовательная школа №60

социальной адаптации детей-инвалидов» г. Улан-Удэ

### 1. Общие положения.

1.1. Настоящий регламент определяет порядок работы с обращениями граждан (далее – обращения) и их приема в MAOU «Средняя общеобразовательная школа № 60 социальной адаптации детей-инвалидов» г. Улан-Удэ (далее – Школа), правила регистрации, учета и контроля за их исполнением, а также порядок отчетности о работе с обращениями.

1.2. Обращения поступают в письменной и устной форме, а также по информационным системам общего пользования. В них авторами высказываются предложения, заявления, жалобы.

Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию учебно-воспитательного процесса.

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, недостатков в работе школы, либо критика деятельности и должностных лиц.

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении и защите его нарушенных прав и свобод или законных интересов других лиц.

1.3. Работа с обращениями в Школе осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», другими федеральными законами Российской Федерации, Уставом школы и настоящим Регламентом.

### 2. Прием, регистрация и направление поступающих обращений.

2.1. Делопроизводство по обращениям в Школе ведется отдельно от служебного делопроизводства и возлагается на ответственного работника, назначенного приказом директора школы.

За организацию работы с обращениями в Школе личную ответственность несет директор.

2.2. Все поступающие в Школу обращения граждан обязательно принимаются, учитываются, регистрируются в срок не более трех дней, с момента поступления.

2.3. При регистрации вносится дата поступления обращения, фамилия, имя, отчество (в именительном падеже), краткое содержание обращения.

2.4 Срок исполнения обращения определяется в соответствии с действующим законодательством до 30 дней со дня регистрации письменного обращения. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 ст. 10 Федерального закона №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», директор школы вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3. Организация личного приема граждан.

3.1 Личный прием граждан осуществляется директором Школы, его заместителями по вопросам, отнесенным к их компетенции, в соответствии с утвержденным графиком.

3.2 Информация о месте и времени приема граждан размещается в информационном стенде в здании школы и на официальном сайте школы.

3.3 Предварительная беседа с гражданами, запись на прием, организация проведения личного приема возлагаются на секретаря школы.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

3.4 Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина, где указываются его Ф.И.О., место работы, адрес. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение гражданина, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим регламентом. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию школы, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться для решения данных вопросов.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4 Организация работы обращений, поступивших по информационным системам общего пользования.

4.1 Обращения, поступившие в Школу по информационным системам общего пользования (сайт школы, электронная почта) распечатываются на бумажный носитель, и подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим регламентом.

Утверждаю  
Директор МАОУ СОШ № 60

\_\_\_\_\_Л.В.Цыденова

График приема граждан

Должность	ФИО	Дни недели	Время
Директор	Цыденова Любовь Владимировна	Вторник	13-00 – 15-00
		Суббота	13-00 – 15-00
Заместитель директора по УВР	Гашинова Туяна Гашиновна	вторник	10-00 – 18-00
Заместитель директора по НМР	Павлова Виктория Сергеевна	четверг	10-00 – 18-00
Заместитель директора по УВР	Киселева Лариса Николаевна	Суббота	10-00 – 15-00
		среда	15-00 – 17-00
Заместитель директора по социальной защите и охране прав детства	Жаргалов Юрий Сергеевич	понедельник	10-00 – 18-00
Уполномоченный по защите прав участников образовательного процесса	Ожогина Ирина Анатольевна	Среда	12-00 – 15-00
		суббота	12-00 – 14-00