

УТВЕРЖДАЮ

Заведующая филиалом
МБОУ СОШ №5 г.Алагира в с.Бирагзанг

А.А.Каргинова

«01» сентября 2018 г.



ПРАВИЛА РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

1. Настоящие правила устанавливают порядок организации работы филиала МБОУ СОШ №5 г.Алагира в с.Бирагзанг с обращениями граждан.
2. Порядок организации работы с обращениями граждан распространяется на письменные и устные обращения граждан.
3. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в «Журнале регистрации обращений граждан».
4. При регистрации обращения на лицевой стороне первого листа указывается дата поступления и регистрационный номер.
5. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:
 - если заявитель не удовлетворен данным ему ответом;
 - если со времени поступления первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения.
- В этих случаях в графе «ФИО» делается отметка «повторное».
6. Коллективным считается обращение, если оно подписано двумя и более авторами, при этом в графе ФИО указывается первый автор и делается отметка «коллективное».
7. Обращения граждан, в которых не указаны фамилия заявителя и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, признаются анонимными. В графе «Ф. И.О.» делается запись «анонимное», в графе «адрес» указывается почтовый индекс по штемпелю (при его наличии).
8. Все обращения граждан, поступившие в школу (за исключением анонимных) подлежат обязательному рассмотрению в течение 30 дней.

Обращения, по которым не требуется дополнительных проверок фактов, изложенных в обращении, рассматриваются в течение 15 дней.

В исключительных случаях срок рассмотрения заявления руководитель вправе продлить не более чем на 30 дней, от установленного законодательством срока, с обязательным уведомлением об этом гражданина, направившего обращение (промежуточный ответ).

9. В случае если в обращении содержатся вопросы, которые не входят в компетенцию ОО, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующую организацию, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации.

10. Ответственный исполнитель за подготовку ответа и за порядок работы с обращения граждан несет ответственность за полноту, содержание, ясность изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативно-правовые акты.

11. В письменных ответах указываются меры, принятые для устранения нарушений, выявленных при проверке фактов, изложенных в обращении

12.. По итогам рассмотрения обращения формируется дело, которое содержит:

- письменное обращение;
- материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения;
- ответ заявителю.

13. При устном обращении гражданина лицом, ведущим прием, заполняется «журнал личного приема», в котором указывается фамилия, имя, отчество гражданина, адрес, содержание обращения, результаты приема.

14. При устном обращении, с согласия гражданина, ответ ему может быть дан устно в ходе личного приема, если обстоятельства требуют дополнительной проверки, ответ предоставляется в письменной форме в установленные законодательством сроки. В журнале делается отметка о дате направления ответа и исходящем номере.