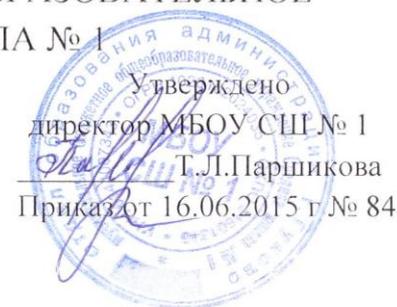


МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ СРЕДНЯЯ ШКОЛА № 1

Принято
Педагогическим советом
протокол № 8 от 30.05.2015



ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке регистрации, ведения и хранения книги обращений
муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения
Средней школы № 1

1. Общие положения

1. Настоящее Положение устанавливает порядок регистрации, ведения и хранения книги обращений (далее - Книга) муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения Средней школы № 1 (далее - Учреждение).
2. Положение разработано в соответствии с нормативно-правовыми актами, документами, регламентирующими предоставление государственных услуг:
 - 1) Конституция Российской Федерации;
 - 2) ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012г. № 273-ФЗ;
 - 3) ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ;
 - 4) государственными стандартами предоставления услуг населению;
 - 7) Уставом Учреждения;
3. Основной задачей Книги является проведение мониторинга за предоставлением государственных услуг.

2. Порядок регистрации книги.

1. Ведение Книги является обязательным для Учреждения. Форма заглавного листа Книги и Форма бланка обращений даны в Приложении №1.
2. Книга регистрируется отделом образования администрации г.Гуково и выдается прошнурованной, заверенной печатью и подписью заведующего. На заглавном листе Книги указывается адрес и номера телефонов сотрудников отдела образования.
3. Книга ежегодно проходит перерегистрацию в отделе образования администрации г.Гуково.

3. Порядок ведения книги.

1. Пользователю Учреждения (далее - Заявителю), желающему внести запись (далее - Обращение) в Книгу, должны быть созданы для этого необходимые условия - предоставлены ручка и место без требования предъявления документов, удостоверяющих личность, или объяснения причин, вызвавших необходимость внесения замечания и (или) предложения.
2. Реквизиты Книги «Дата внесения обращения», «Фамилия, имя, отчество заявителя», «Адрес заявителя», «Содержание обращения» заполняются Заявителем.
3. Реквизиты Книги «Меры, принятые по заявлению администрацией учреждения», «Отметка о направлении ответа гражданину (дата)», «Наименование должности, фамилия, инициалы руководителя учреждения», заполняются руководителем Учреждения или другим лицом по поручению руководителя Учреждения. Сведения о мерах, принятых по замечаниям и (или) предложениям и отметка о направлении ответа Заявителю (дата ответа), в том числе уведомление о продлении срока рассмотрения изложенных в Книге замечаний и предложений, вносятся в Книгу не позднее пятого рабочего дня со дня внесения обращения Заявителем.
4. Руководитель Учреждения, предоставляющего государственные услуги, обязан рассмотреть внесенное в Книгу обращение, разобраться в существе вопроса, принять необходимые меры к

устранению отмеченных недостатков и нарушений в работе Учреждения или принять к сведению предложения.

5. Для сведения Заявителя, и контролирующих лиц руководитель Учреждения обязан сделать в Книге отметку о принятых мерах и в **пятидневный срок** направить **письменный ответ** Заявителю, указавшему свой адрес.

Копии ответов Заявителям хранятся у руководителя Учреждения в течение **года** с момента обращения.

6. В случае если для принятия мер по устранению отмеченных недостатков или осуществлению предложений Заявителя требуется более пяти дней, то руководитель Учреждения устанавливает для этого необходимый срок (но **не более двадцати дней**), о чем делает в Книге соответствующую **отметку**.

В случае если вопрос не может быть решен силами Учреждения, руководитель выносит его на рассмотрение отдела образования администрации г.Гуково и письменно ставит об этом в **известность** Заявителя.

7. Ответственность за порядок ведения Книги возлагается приказом на заместителя директора Учреждения. Заместитель директора, осуществляющий контроль за ведением Книги, обязан провести краткий инструктаж сотрудников о порядке ее ведения и хранения.

8. На лиц, виновных в нарушении ведения Книги и рассмотрения обращений Заявителей, могут быть наложены дисциплинарные взыскания.

4. Хранение книги.

1. Книга должна находиться в доступном месте и предъявляться по первому требованию.

2. Книга ведется до полного заполнения всех страниц, предназначенных для внесения обращений и информации об их рассмотрении, после чего Учреждение обязано в течение 5 рабочих дней обратиться в отдел образования администрации г.Гуково за получением новой Книги в порядке, установленном настоящим Положением.

3. Новая Книга выдается в случаях:

- заполнения всех страниц Книги, предназначенных для внесения замечаний и (или) предложений и информации об их рассмотрении, – при предъявлении использованной Книги;
- утраты Книги или хищения Книги – при наличии акта утраты, составленного Учреждением;
- невозможности дальнейшего ведения Книги в связи с ее внешним видом или выявленными в процессе ведения недостатками, допущенными при изготовлении, – при предъявлении ранее выданной Книги.

3. Новая Книга выдается с соблюдением требований, указанных в части II данного Положения.

4. В случае полного заполнения всех страниц Книги, предназначенных для внесения обращений и информации об их рассмотрении, до истечения календарного года она хранится вместе с новой Книгой по месту ее ведения, а по истечении календарного года – в течение 5 лет в архиве Учреждения.

5. Копии ответов об отказе в удовлетворении замечаний и предложений, уведомлений о продлении срока их рассмотрения хранятся вместе с Книгой по месту ее ведения.

6. Ответственными за хранение Книги является руководитель Учреждения или назначенное приказом лицо.

7. Изъятие книги проверяющими органами не допускается, если иное не предусмотрено законодательными актами.

КНИГА ОБРАЩЕНИЙ
МУНИЦИПАЛЬНОГО БЮДЖЕТНОГО ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ
СРЕДНЕЙ ШКОЛЫ № 1

Зарегистрирована в отделе образования администрации г.Гуково

« ____ » _____ 20 ____ г.

М.П.

подпись заведующего отделом образования администрации г.Гуково

(отметка о перерегистрации)

« ____ » _____ 20 ____ г.

М.П.

« ____ » _____ 20 ____ г.

ОБРАЩЕНИЕ № _____

Фамилия, имя, отчество заявителя _____

Адрес заявителя _____

Меры, принятые по заявлению администрацией учреждения: _____

Ответ заявителю направлен « ____ » _____ 20 ____ г.

Подпись руководителя учреждения _____

Дата « ____ » _____ 20 ____ г.

Для отметок представителя (ей) исполнительного органа местного самоуправления

Дата « ____ » _____ 20 ____ г.

Должность _____

Подпись _____