

**Администрация Кировского района муниципального образования
«Город Саратов»**

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 54**

ИМЕНИ И. А. ЕВТЕЕВА»

410009, г. Саратов, ул. Тракторная, зд.33А, тел./факс 8(8452)550307;
e-mail: saratovmou54@yandex.ru

ПРИНЯТО

Протокол Управляющего совета
от 28.08.2020 № 1

УТВЕРЖДЕНО

Приказом МОУ «СОШ №54
имени И.А. ЕВТЕЕВА»
от 31.08.2020 № 241

СОГЛАСОВАНО

Протокол заседания педагогического
совета
от 31.08.2020 № 1

СОГЛАСОВАНО

Протокол заседания Совета обучающихся
от 28.08.2020 № 1

СОГЛАСОВАНО

Протокол заседания Совета родителей
(законных представителей) обучающихся
от 28.08.2020 № 1

**Положение о работе с обращениями граждан
в Муниципального общеобразовательного учреждения
«Средняя общеобразовательная школа № 54
имени И.А. Евтеева»**

1. Общие положения

1.1. Положение о работе с обращениями граждан в Муниципальном общеобразовательном учреждении «Средняя общеобразовательная школа № 54 имени И.А. Евтеева» (далее – Положение) разработано в целях своевременного и качественного рассмотрения обращения граждан,

определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в Муниципальном общеобразовательном учреждении «Средняя общеобразовательная школа № 54 имени И.А. Евтеева» (далее – МОУ «СОШ № 54 имени И.А. Евтеева»).

1.2. Рассмотрение обращений граждан в МОУ «СОШ № 54 имени И.А. Евтеева» осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Уставом МОУ «СОШ № 54 имени И.А. Евтеева».

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется директором, заместителями директора МОУ «СОШ № 54 имени И.А. Евтеева».

1.4. В МОУ «СОШ № 54 имени И.А. Евтеева» рассматриваются обращения граждан (далее – обращения) по вопросам, относящимся к компетенции образовательного учреждения.

1.5. Работа с обращениями включает регистрацию, учет, рассмотрение письменных и устных обращений граждан, поступивших по почте, телеграфу, факсу, в ходе личного приема и по информационным системам общего пользования.

2. Срок рассмотрения письменных обращений граждан

2.1. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

В исключительных случаях срок рассмотрения обращений может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

3. Требования к письменному обращению граждан

3.1. В соответствии со ст.7 Федерального закона письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование образовательного учреждения, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должны направлять ответ, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

3.2. В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы (в подлинниках или копии).

4. Прием, обработка и регистрация письменных обращений граждан

4.1. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, поступить по почте, по факсу, по электронной почте.

4.2. Обращения, присланные по почте, факсу, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают инспектору по кадрам.

4.3. Обращения, поступившие инспектору по кадрам, регистрируются в журнале регистрации и передаются директору МОУ «СОШ № 54 имени И.А. Евтеева».

4.4. В соответствии со ст.11 Федерального закона обращение может не рассматриваться по существу, если:

в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу;

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, и имуществу сотрудника школы, а также членов его семьи;

в обращении отсутствуют фамилия заявителя и его домашний адрес;

текст письменного обращения не поддается прочтению;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Об отказе в рассмотрении обращения заявителю сообщается письменно, с разъяснением причин отказа в его рассмотрении по существу.

5. Прием и организация работы с устными обращениями граждан

5.1. Прием устных обращений граждан осуществляется секретарем учебной части по телефону: 55-03-07, во время личного приема администрацией МОУ «СОШ № 54 имени И.А. Евтеева».

5.2. При приеме обращений граждан по телефону записывается фамилия, имя, отчество, домашний адрес, контактный телефон заявителя, краткое содержание сути обращения.

5.3. Обращения регистрируются в журнале регистрации устных обращений, передаются директору МОУ «СОШ № 54 имени И.А. Евтеева» для принятия решения и направляются исполнителям в порядке, установленном для письменных обращений.

5.4. При ответах на телефонные звонки сотрудники подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам.

Если сотрудник, принявший вопрос, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину ФИО сотрудника, у которого можно получить необходимую информацию.

6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан осуществляется директором МОУ «СОШ № 54 имени И.А. Евтеева» и его заместителями. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан на сайте МОУ «СОШ № 54 имени И.А. Евтеева» и стенде информации.

6.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.3. 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.

6.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

6.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательного учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

6. Результат рассмотрения обращений граждан

6.1. Результатом рассмотрения письменного и устного обращения гражданина является:

письменное или устное (в соответствии с ч. 3 ст.13 Федерального закона) разъяснение заявителю о разрешении по существу всех поставленных в обращении вопросов;

письменное уведомление гражданина о направлении его обращения в другие учреждения, в компетенцию которых входит решение поставленных заявителем проблем.

7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

7.1. Директор МОУ «СОШ № 54 имени И.А. Евтеева» осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав и законных интересов граждан.

МОУ "СОШ № 54 ИМЕНИ И.А. ЕВТЕЕВА", Соколова Людмила Владимировна, ДИРЕКТОР
10.02.2022 13:04 (MSK), Сертификат № 25C09800CBAC3F834D182127F160C7E3