

**АДМИНИСТРАЦИЯ ЛЕНИНСКОГО РАЙОНА
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ГОРОД САРАТОВ»**

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 61 –
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ КОМПЛЕКС»
ЛЕНИНСКОГО РАЙОНА Г. САРАТОВА**

Согласовано

Протокол управляющего совета
МОУ «СОШ № 61»
От 21.05.20 г. № 2

Председатель ПК
МОУ «СОШ № 61»

Т.В. Бугаева

Принято

педагогическим советом
МОУ «СОШ № 61»
Протокол от 21.05.2020 г.
№ 17

Утверждаю

Директор МОУ «СОШ № 61»
Т.В. Зюзлова
Приказ от 21.05.2020 г.
№ 197



**ПОЛОЖЕНИЕ
О РАБОТЕ С ПРЕДЛОЖЕНИЯМИ, ЗАЯВЛЕНИЯМИ, ЖАЛОБАМИ
ГРАЖДАН**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее Положение) в МОУ «СОШ № 61» (далее – ОУ) разработано для соблюдения конституционных прав граждан РФ на обращение с предложениями, заявлениями, жалобами как устно, так и письменно; как индивидуально, так и коллективно, либо по телефонной связи и электронной почте информационно телекоммуникационной сети «Интернет» в соответствии с Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012г. № 273-ФЗ, Уставом ОУ.

1.2. Основные понятия, используемые в настоящем Положении:

- обращение граждан (далее обращение) – направленные в ОУ, заявление или жалоба, а также устное обращение;
- предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности дошкольного учреждения;
- заявление – просьба гражданина, либо сообщение о нарушении Федерального закона от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в

Российской Федерации», недостатках в работе ОУ, должностных лиц;

- жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов.

1.3. Срок действия Положения не ограничен. Данное Положение действует до принятия нового.

2. Порядок приема жалоб граждан

2.1. Прием обращений граждан осуществляет директор ОУ, секретарь руководителя или уполномоченное директором должностное лицо, ответственное за прием документов. Они регистрируют письменные и устные обращения (в том числе по телефонной связи).

2.2. Все обращения, поступающие в ОУ, регистрируются в специальных журналах, установленной формы в день их поступления. Началом срока рассмотрения обращения считается день регистрации окончания срока – дата направления письменного (устного) ответа лицу, подавшего обращение.

2.3. Директор ОУ либо его заместитель (во время отсутствия директора) обязана организовать работу по рассмотрению обращений.

2.4. Предложения, заявления, жалобы граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы соответствующие действующему законодательству.

3. Требования к письменному обращению, регистрации и срокам рассмотрения

3.1. В письменном обращении указывается наименование ОУ, фамилия, имя, отчество должностного лица, а также фамилия, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения; изложение сути обращения, ставится личная подпись обратившегося гражданина и дата.

3.2. В случае если в письменном обращении не указываются фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес по которому должен быть направлен ответ, ответ передается лично в руки данного гражданина.

3.3. В случае если вопросы, факты, изложенные в письменном обращении, касаются работы ОУ и требуют комиссионного рассмотрения, то приказом руководителя ОУ создается комиссия по рассмотрению письменного обращения. Председатель комиссии, определяет регламент работы комиссии.

3.4. Письменное обращение рассматривается в течение 7-ми рабочих дней с момента поступления.

3.5. Комиссия проводит проверку соответствия письменного обращения действительным фактам. Председатель комиссии организует сбор информации, документов, объяснительных с лиц, имеющих отношение к совершению нарушений прав и законных интересов гражданина, готовит заключение по итогам работы комиссии и предоставляет руководителю дошкольного учреждения. При рассмотрении обращения председатель комиссии знакомит с итогами работы виновного (виновных лиц) который подписывает заключение по форме: дата, подпись, «ознакомлен», «согласен» - «не согласен».

3.6. Ответ на письменное обращение подписывает директор ОУ.

3.7. Ответ на письменное обращение, в том числе поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу (в том числе и электронному), указанному в обращении.

3.8. Общий срок рассмотрения не может превышать 10 дней со дня регистрации письменного обращения.

4. Личный прием граждан и порядок рассмотрения устных обращений

4.1. Устные обращения к директору ОУ или к его заместителю поступают во время личной встречи и по телефону.

4.2. При поступлении обращений по телефону гражданам объясняется порядок рассмотрения обращений.

4.3. Содержание устного обращения граждан регистрируется в специальном журнале, теми, кому они поступили.

4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

5. Анализ и обобщение работы с обращениями граждан

5.1. Работа с обращениями граждан подлежит обязательному анализу.

5.2. При анализе внимание уделяется общему количеству и характеру рассмотренных обращений, причинам поступления обоснованных обращений.

5.3. Результаты анализа работы с обращениями граждан рассматриваются на итоговых педагогических совещаниях.

6. Ответственность за нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан

6.1. Обращения, поступившие в ОУ, подлежат обязательному рассмотрению.

6.2. Неправомерный отказ в прием и рассмотрение обращений граждан, нарушение сроков их рассмотрения, принятие заведомо необоснованного решения, а также другие нарушения установленного порядка рассмотрения обращений граждан влекут за собой ответственность виновных должностных лиц в соответствии с законодательством РФ и могут быть обжалованы в суде.