

**Муниципальное общеобразовательное учреждение
"Беседская основная общеобразовательная школа"
(МОУ «Беседская ООШ»)**

Рассмотрено: Педагогическим советом МОУ «Беседская ООШ» От 30.08.2024 г протокол №1	Принято с учетом мнения Совета обучающихся протокол №1 от 30.08.2024г.	Утверждено: Приказом МОУ «Беседская ООШ» от 02.09.2024г. № 109
---	--	---

**ПОЛОЖЕНИЕ
О рассмотрении обращений граждан
в МОУ «Беседская ООШ»**

1. Общие положения

1.1. Положение «О рассмотрении обращений граждан в МОУ «Беседская ООШ» (далее - Положение) регулирует результативность и качество, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан, создания комфортных условий для участников образовательных отношений, возникающих при рассмотрении обращений граждан, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) по рассмотрению обращений граждан в МОУ «Беседская ООШ» (далее - ОО)

1.2. Настоящее положение разработано на основании Федерального закона Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ от 02 мая 2006 г., с перечнем действующих нормативно-правовых документов, регламентирует правила работы с поступающими обращениями граждан.

1.3. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

1.4. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.

1.5. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательных учреждения;

Заявление - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

Жалоба - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями или решениями должностных лиц, общественных лиц и общественных организаций.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма

одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

1.6. Настоящее Положение является обязательным для всех участников образовательных отношений

2. Организация делопроизводства

2.1 Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на директора ОО.

2.2. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется директором ОО.

2.3. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется заместителями директора ОО и классными руководителями, которые при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

2.4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ОО делопроизводителем, ответственным за ведение делопроизводства в журнале учета входящих документов.

2.5. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции директора ОО передаются на исполнение специалисту

2.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию директора ОО направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

2.7. Заместители директора и другие специалисты ОО по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.8. Письменное обращение, поступившее в ОО, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

2.9. В исключительных случаях директор ОО вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

2.10. Ответ на обращение подписывается директором ОО. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется специалистом по делопроизводству после того, как письмо подписано.

3. Личный приём граждан

3.1. Личный прием граждан осуществляется директором ОО и его заместителями. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

3.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

3.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим положением.

4. Контроль за исполнением письменных обращений граждан.

4.1. Порядок постановки писем на контроль определяется директором ОО.

4.2. Письма, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль».

4.3. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

4.5. Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении.

Рассмотрено с учетом мнения
Управляющего совета МОУ «Беседская ООШ»
Протокол №5 от 29.08.2024