



**МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 4»**

П Р И К А З

от «18» января 2019 г. № 06/о

г. Котлас

Об организации работы с обращениями граждан

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями) **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить Порядок по организации работы с обращениями граждан в МОУ «Средняя общеобразовательная школа № 4».
2. Документоведу по организации работы с обращениями граждан:
 - 2.1. Регистрировать обращение граждан в Журнале регистрации обращений граждан (в течение трех дней с момента поступления в Учреждение). При регистрации обращения обращению (письму) присваивать регистрационный номер.
 - 2.2. При ответах на телефонные звонки подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании Учреждения, в которую позвонил гражданин; фамилия, имя, отчество и должность работника, принявшего телефонный звонок. Если не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.
3. Должностным лицам (директор, заместители директора по УВР, ВР) по организации работы с обращениями граждан:
 - 3.1. При ответах на телефонные звонки подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании Учреждения, в которую позвонил гражданин; фамилия, имя, отчество и должность работника, принявшего телефонный звонок.
 - 3.2. Вести прием граждан в установленные для приема дни и часы по графику:
Вторник - Пушкина М.Н., зам. директора по УВР – с 09.00 – 10.00 часов
Среда – Милькова О.Н., зам. директора по ВР – с 16.00-17.00 часов
Четверг – Хлызова Т.Л., директор – с 16.30 – 17.30 часов.

3.3. На каждого гражданина, обратившегося на прием к должностному лицу Учреждения, оформлять карточку личного приема установленного образца. 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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные законодательством сроки.

3.4. Рассматривать по существу все поставленные в письменном обращении вопросы, принимать необходимые меры, составлять и направлять заявителю письменный (электронный) ответ на обращение. Срок рассмотрения письменных обращений граждан не должен превышать 30 дней со дня их регистрации. В исключительных случаях срок рассмотрения обращений граждан может быть продлен должностными лицами Учреждения, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

Должностные лица при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции могут приглашать на прием сотрудников Учреждения, курирующих направления деятельности Учреждения, озвученных в обращении; создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращении.

4. Мелентьевой К.А., специалисту по охране труда, разместить на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» Порядок по организации работы с обращениями граждан в организации.

5. Признать утратившим силу:

приказ МОУ «Средняя общеобразовательная школа № 4» от 04.04.2017 « 47-2/о «Об утверждении порядка по организации работы с обращениями граждан в МОУ «Средняя общеобразовательная школа № 4»;

приказ МОУ «Средняя общеобразовательная школа № 4» от 04.04.2017 « 47-3/о «О назначении ответственного с обращениями граждан в МОУ «Средняя общеобразовательная школа № 4».

6. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор МОУ «Средняя общеобразовательная школа № 4»

Т.Л.Хлызова

Ознакомлены:

Габриеленик

О.И. Милонова

О.И. Милонова

Трушенина

Трушенина

Мелентьева

Мелентьева