

Утверждено
на заседании Совета
ГООУ ЯО «Ярославская
школа-интернат № 7»
Протокол № 1
от «25» марта 2025г.

Согласовано
председатель ПК
ГООУ ЯО «Ярославская
школа-интернат № 7»
Иванова Рыбакова Т.А.
«25» марта 2025 г.

УТВЕРЖДАЮ
директор ГООУ ЯО
«Ярославская
школа-интернат № 7»
Жукова Л.В. Жаворонкова
«25» марта 2025 г.

Положение

о порядке рассмотрения обращений граждан государственным общеобразовательным учреждением «Ярославская школа-интернат № 7»

I. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан государственным общеобразовательным учреждением «Ярославская школа-интернат № 7» (далее - Учреждение, Школа) (далее - Порядок) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации.

1.2. Порядок распространяется на обращения граждан, содержащие сведения о нарушениях законодательства Российской Федерации и иных нормативных правовых актов Российской Федерации в сфере охраняемых законом прав, свобод и интересов участников образовательного процесса, в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал) либо официального сайта Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", с использованием компонента Единого портала - Платформы обратной связи (ПОС), обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

1.3. Основные термины, используемые в настоящем Порядке:

обращение гражданина (далее - обращение) - направленные должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал либо официального сайта Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", с использованием компонента Единого портала - Платформы обратной связи (ПОС), обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено Федеральным законом № 59-ФЗ), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности образовательной организации;

заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе образовательной организации, либо критика ее деятельности;

жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя образовательной организации.

1.4. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, имеют право обращаться в образовательную организацию лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.5. Изменения и дополнения в Порядок вносятся Советом Учреждения, рассматриваются на его заседании и утверждаются приказом.

II. Права гражданина при рассмотрении обращений

2.1. При рассмотрении обращения Школой гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

III. Гарантии безопасности гражданина

3.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Учреждение с критикой деятельности Учреждения или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

3.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в Учреждение или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

IV. Порядок учета, регистрации и передачи письменных обращений граждан на рассмотрение

4.1. Все поступающие в Учреждение письменные обращения граждан подлежат учету работником, ответственным за ведение делопроизводства в Учреждении (специалист по кадрам).

4.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение.

4.3. Для регистрации обращений граждан используется Журнал регистрации обращений граждан.

4.4. Зарегистрированные обращения граждан передаются директору Учреждения.

Поступившие директору Учреждения зарегистрированные обращения граждан передаются на рассмотрение в день их поступления. После рассмотрения обращений граждан директором Учреждения они возвращаются работнику, ответственному за ведение делопроизводства (специалист по кадрам), для передачи на исполнение непосредственному исполнителю.

V. Сроки исполнения письменных обращений граждан и порядок их рассмотрения

5.1. Сроки исполнения обращений граждан исчисляются со дня их поступления и регистрации в Школу, за исключением обращений, поступивших из вышестоящих органов государственной власти с указанным в сопроводительном письме сроком исполнения.

5.2. Установлены следующие сроки исполнения обращений граждан:

- обращения граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки до 30 дней;

- обращения граждан, по которым необходимо получение дополнительных материалов, направление запросов, проведение проверок для разрешения вопроса по существу - до 30 дней с возможным продлением срока исполнения и обязательным промежуточным ответом автору обращения.

5.3. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возложена на директора Учреждения.

5.4. При регистрации письменное обращение рассматривается с целью определения выполнения заявителем следующих требований: письменное обращение должно содержать в обязательном порядке наименование органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица (либо должность соответствующего лица), а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

5.5. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

5.6. Обращение, поступившее в Школу или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в Порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

5.7. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.8. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение исполнителям Учреждения или на рассмотрение в другие органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.9. При рассмотрении по существу по каждому обращению гражданина, поступившему в соответствии с резолюцией руководства на исполнение, принимается одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению и подготовке ответа;
- о принятии обращения к рассмотрению и подготовке письма-запроса для получения дополнительной информации;
- о принятии обращения к рассмотрению и направлении копии обращения по принадлежности в органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления, к компетенции которых относится ряд вопросов, содержащихся в обращении;
- о направлении информации в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией;
- о направлении по принадлежности в органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления, если затронутые вопросы не относятся к компетенции Учреждения.

Указанные решения должны быть приняты не позднее семи дней с момента регистрации обращения в Школе, при этом решения о направлении информации в органы

прокуратуры или иные правоохранительные органы либо переадресации обращения принимаются незамедлительно после поступления.

5.10. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то директор Школы вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступавшие обращения гражданина направлялись в Школу. О данном решении Школа уведомляет гражданина, направившего обращение.

5.11. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель Учреждения готовит и направляет необходимые письма-запросы. Для соблюдения установленных сроков исполнения в письмах-запросах указывается срок представления ответа в Школу.

5.12. Если в обращении содержатся вопросы, не относящиеся к компетенции Учреждения, то такое обращение в течение трех рабочих дней со дня регистрации направляется в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

Решение о направлении обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу принимается директором Учреждения.

Запрещается направлять обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуются.

5.13. Если в обращениях граждан, наряду с вопросами, относящимися к компетенции Школы, содержится информация о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации, сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, копии таких обращений подлежат направлению в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

5.14. Если в письменном обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц Школы, а также членам их семей, то такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и гражданину, направившему обращение, исполнителем сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

5.15. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия. Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.16. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации, с разъяснением всех затронутых в них вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

5.17. При невозможности рассмотреть обращение в установленный срок ответственный исполнитель должен обратиться к директору Школы с письменной мотивированной просьбой о его продлении, но не более чем на 30 дней.

5.18. Все сведения о ходе исполнения обращения (напоминание исполнителю, разрешение на продление срока, доклад директору Школы, запрос и т.п.) вносятся в Журнал.

VI. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится директором Школы и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

6.2. Графики личного приема граждан директором школы и уполномоченными на то лицами определяется ежегодно на календарный год.

6.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в Журнал учета приема граждан.

6.4. Ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

6.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Школы или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

VII. Контроль за рассмотрением обращений граждан

7.1 Контроль за рассмотрением обращений граждан устанавливается в целях обеспечения рассмотрения их в сроки, предусмотренные в разделе 5 настоящего Положения, и надлежащего разрешения содержащихся в них вопросов.

Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан возлагается на работника, ответственного за ведение делопроизводства в Школе (специалист по кадрам).

Контроль за работой с обращениями граждан, качество и результативность исполнения поручений по рассмотрению обращений возлагается на заместителей директора Школы и других уполномоченных лиц.

7.2. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие рассмотрения.

7.3. Контроль за рассмотрением поступившего обращения гражданина начинается с момента его регистрации в Школе и заканчивается при регистрации и отправлении окончательного ответа его автору.

7.4. Работник, ответственный за ведение делопроизводства в Школе (специалист по кадрам), следит за сроком исполнения обращений граждан. По фактам неисполнения сроков указанных поручений он незамедлительно информирует директора Школы.

7.5. Обращения граждан снимаются с контроля после рассмотрения их по существу, когда по ним приняты все необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству Российской Федерации.

Обращения граждан, на которые даны промежуточные ответы, не снимаются с контроля до направления по результатам их рассмотрения окончательного ответа заявителю.

7.6. Датой снятия обращения с контроля является дата регистрации и отправки окончательного ответа заявителю.

VIII. Оформление, отправка ответов и формирование дел по обращениям граждан

8.1. Ответы на обращения граждан дают директор Школы, его заместители в пределах своей компетенции.

8.2. Ответ может быть дан в письменной или устной форме. В случае устного ответа информация о таком ответе представляется исполнителем в письменной форме работнику, ответственному за ведение делопроизводства (специалист по кадрам) для внесения соответствующей записи в Журнал.

8.3. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в учреждение или должностному лицу в письменной форме.

8.4. Обращения граждан должны быть возвращены исполнителями после их рассмотрения работнику, ответственному за ведение делопроизводства (специалист по кадрам), со всеми относящимися к ним материалами для централизованного формирования дел в Школе. Работник, ответственный за ведение делопроизводства (специалист по кадрам), проверяет правильность оформления ответов (наличие подписи, даты, номера, адреса, виз на копии и др.) и вносит необходимые записи в Журнал.

8.5. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением (разрешением), формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел в порядке, установленном в Учреждении.

8.6. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел Школы, хранятся у работника, ответственного за ведение делопроизводства (специалист по кадрам).

8.7. По истечении установленных сроков хранения дела подлежат уничтожению в соответствии с установленным порядком.

8.8. Ответственность за сохранность и комплектность документов по обращениям граждан возлагается на работника, ответственного за ведение делопроизводства в Школе (специалист по кадрам).