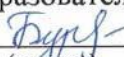


МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СПЕЦИАЛЬНАЯ (КОРРЕКЦИОННАЯ) ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА - ИНТЕРНАТ №17»
(ГКОУ «Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа - интернат № 17»)
Коминтерна ул., д.13, Светлоград г., Петровский район, Ставропольский край,
Российская Федерация, 356530.
тел./факс: (865-47) 4-99-57, (865-47) 4-95-94, (865-47) 4-98-56

E-mail: soshint17@mosk.stavregion.ru
Официальный сайт: <http://svet17.ucoz.ru>

ОКПО 50243587, ОГРН 10226009366
ИНН/КПП 2617008148/261701001

ПРИНЯТО:
Советом образовательного учреждения
Протокол № 1 от «22» 08 2023г.

СОГЛАСОВАНО:
Председатель профсоюза работников
образовательного учреждения

(подпись) В.В. Бурак
(расшифровка подписи)

УТВЕРЖДЕНО:
Приказом № 12 от «30» 08 2023г.
И.о. директора образовательного учреждения
Б.А. Дементева
(подпись) (расшифровка подписи)



ПОЛОЖЕНИЕ о порядке рассмотрения обращений граждан

1. Общие положения.

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращения граждан (далее - Положение) ГКОУ «Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа – интернат № 17» (далее - школа) устанавливает порядок и организацию работы с письменными и устными обращениями граждан в школу, а также с обращениями граждан на сайт школы.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 09.02.2009 №* 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций». Уставом школы.

1.3. Настоящее Положение обязательно для исполнения всеми обучающимися школы и их родителями (законными представителями), обеспечивающими получение обучающимися общего образования.

1.4. Расследование нарушений норм профессиональной этики педагогическим работником школы может быть проведено только по поступившей на него обоснованной жалобе, поданной в письменной форме.

1.5. В настоящем Положении используются следующие основные термины:

- 1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные должностному лицу школы в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- 2) предложение - рекомендация гражданина, направленная на улучшение деятельности школы;
- 3) 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 коллектива школы, либо критика деятельности работников школы;
- 4) жалоба — просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.6. 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; следовательно, такие обращения будут оставаться без ответа. (Федеральный закон №59-ФЗ от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» статья 11. пункт 1.)

2. Организация делопроизводства.

2.1. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан, обращениям на сайт школы несёт директор школы. Ответственность за состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан несёт секретарь школы.

2.2. Принятие решения по рассмотрению обращений граждан осуществляется директором школы.

ЛОКАЛЬНЫЙ НОРМАТИВНЫЙ АКТ

- 2.3. Непосредственное исполнение поручений по результатам рассмотрения обращения граждан осуществляется заместителями директора школы, руководителями методических объединений, педагогами, классными руководителями, которые предоставляют необходимую информацию по факту обращения, оформленную в виде служебной или объяснительной записки.
- 2.4. Письменное обращение, а также обращение на сайт школы подлежит обязательной регистрации в журнале учета в течение трех дней с момента поступления в школу секретарем школы, ответственным за ведение делопроизводства.
- 2.5. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции директора школы передаются на исполнение соответствующему должностному лицу.
- 2.6. Письменное обращение, а также обращение на сайт школы, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора школы, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.
- 2.7. Письменное обращение, а также обращение на сайт школы, поступившее в школу, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.
- 2.8. В исключительных случаях директор школы вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.
- 2.9. Обращение, поступившее должностному лицу в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

3. Права гражданина при рассмотрении обращений

- 3.1. При рассмотрении обращения должностным лицом 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;
 - 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;
 - 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.

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

- 4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.2. 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5. Требования к письменному обращению

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.3. Обращение, поступившее 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), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

6. Порядок оформления, приема и рассмотрения обращений через сайт

6.1. Обращения, направленные в электронном виде через официальный сайт школы, регистрируются и рассматриваются в соответствии с настоящим Положением.

6.2. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

6.3. Перед отправкой электронного обращения гражданину необходимо проверить правильность заполнения анкеты.

6.4. В случае внесения в анкету некорректных или недостоверных данных (в полях, являющихся обязательными для заполнения) ответ на обращение не дается.

6.5. Обращение может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя о причинах принятия такого решения, если:

- в нем содержится нецензурная лексика, оскорбительные выражения;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведе-

ЛОКАЛЬНЫЙ НОРМАТИВНЫЙ АКТ

ний, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

6.6. Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

6.7. Уведомление о ходе рассмотрения обращения гражданина направляется по указанному им адресу электронной почты (e-mail).

7. Рассмотрение обращения

7.1. Должностное лицо:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

8. Порядок рассмотрения отдельных обращений

8.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или 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.

8.2. Должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

8.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

8.4. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и

ЛОКАЛЬНЫЙ НОРМАТИВНЫЙ АКТ

при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

8.5. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

8.6. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

9. Личный приём граждан

1.7. Запись граждан на личный прием в школу осуществляется на основе их обращений о записи на личный прием при личном посещении школы по адресу: г.Светлоград, ул.Коминтерна,13, по телефону (865-47) 4-99-57 в понедельник - пятницу с 9:00 до 16:00.

1.8. При поступлении обращения гражданина о записи на личный прием секретарь школы проверяет его на соответствие следующим требованиям:

- 1) наличие в обращении фамилии, имени, отчества гражданина (или его представителя, уполномоченного в установленном законом порядке) и его адреса (почтового или адреса электронной почты);
- 2) указание конкретной информации, услуги, предложения, заявления или жалобы (обращение должно содержать подробную тематику вопроса);
- 3) наличие личной подписи и даты;
- 4) предоставленные гражданином материалы не должны содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. При поступлении обращения с нарушением указанных требований гражданину может быть отказано в приеме обращения о записи на личный прием с обязательным разъяснением причины отказа.

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

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

1.11. Содержание устного обращения заносится в Журнал личного приёма граждан.

1.12. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим Положением.

1.13. 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, о чем делается запись в Журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

1.14. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию

данного государственного должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

10. Контроль над исполнением письменных обращений граждан

10.1. Директор школы 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, свобод и законных интересов граждан.

10.2. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии и утверждается директором школы.

11. Возмещение причиненных убытков и возмещение понесенных расходов при рассмотрении обращений

1.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

1.2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

12. Заключительные положения.

12.1. Изменения в настоящее Положение могут быть внесены при изменении законодательства в области рассмотрения обращений граждан.

Пронумеровано
и прошнуровано

7 (семь)

листов

И.о. директора:

Б.А. Дементева



