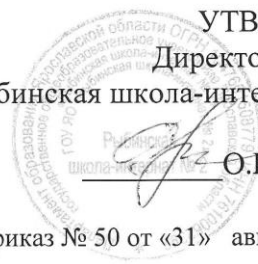


УТВЕРЖДАЮ
Директор ГОУ ЯО
«Рыбинская школа-интернат № 2»



О.Н. Руденко

Приказ № 50 от «31» августа 2017 г.

ПОРЯДОК
рассмотрения обращения граждан

государственного общеобразовательного учреждения
Ярославской области
«Рыбинская школа-интернат № 2»

СОГЛАСОВАНО
на заседании Совета Учреждения
Протокол №1 от «31» августа 2017 г.

1. Общие положения

1.1 Настоящий Порядок рассмотрения обращения граждан (далее – Порядок) в ГОУ ЯО «Рыбинская школа-интернат № 2» (далее – Учреждение) разработано в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Уставом Учреждения.

1.2. Предметом регулирования настоящего Порядка является организация обеспечения своевременного рассмотрения обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направления ответов в установленный законодательством РФ срок.

1.3. Положения настоящего Порядка распространяются на все обращения граждан, поступившие в Учреждение от получателей образовательных услуг (устные и письменные обращения, по телефону, по электронной почте, в интернет-приемной размещенной на официальном сайте Учреждения).

1.4. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений, жалоб.

- Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности, развития Учреждения;
- Заявление – обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан;
- Жалоба – обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями (бездействиями) или решениями администрации, педагогических или иных работников Учреждения.

2. Права граждан

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения граждан, в том числе юридических лиц, в Учреждение и его должностным лицам:

- лично в школу;
- по телефону;
- по электронной почте;
- через интернет-приемную;
- иными доступными способами.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.4. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в Учреждении имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению 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;
- 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.
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Гарантии безопасности граждан в связи с его обращениями

3.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности Учреждения или его должностных лиц либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4. Требования к письменному обращению

4.1. Граждане в обязательном порядке указывают в письменном обращении:

- наименование Учреждения, либо фамилию, имя, отчество директора Учреждения,
- свои фамилию, имя отчество,
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации письменного обращения,
- излагает суть предложения, заявления или жалобы с указанием даты,
- ставит личную подпись.

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

4.3. Обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

5. Направление и регистрация письменного обращения

5.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение или должностному лицу в Журнале регистрации обращений граждан (приложение № 1).

5.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

5.3. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

5.4. Администрация Учреждения или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

6. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

6.1. Обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

6.2. Ответ на обращение подписывается руководителем учреждения.

7. Рассмотрение обращений

7.1. Администрация Учреждения, должностные лица:

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
 - запрашивают в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у других должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
 - принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
 - дают письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;
 - уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.
- Письменное уведомление заявителю направляется за подписью директора школы.

7.2. Должностное лицо (исполнитель) по направленному в установленном порядке запросу Учреждения, которое дало поручение, обязано в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения.

7.3. Ответ на обращение подписывается директором Учреждения, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

7.4. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

8. Порядок рассмотрения отдельных видов обращений

8.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Такие обращения признаются анонимными.

8.2. 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.

8.3. Учреждение 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.

8.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

8.5. В случае 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, директор Учреждения либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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 Учреждение.

9. Сроки рассмотрения письменного обращения

9.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

9.2. В исключительных случаях, руководитель Учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

10. Личный прием граждан

10.1. Личный прием граждан осуществляется директором Учреждения и (или) его заместителем в соответствии с графиком работы, утвержденным директором Учреждения. График работы размещается на официальном сайте школы и на информационном стенде.

10.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

10.3. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его или обучающихся нарушенных прав, свобод и законных интересов. Содержание обращения заносится в журнал регистрации заявлений, обращений и жалоб граждан. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

10.4. На каждое обращение оформляется Карточка личного приема гражданина (приложение №2), в которую заносится содержание обращения гражданина на личном приеме, а также резолюция ведущего приема, с поручением должностному лицу.

10.5. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10.6. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

11. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

11.1. Директор Учреждения осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют их содержание, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав и законных интересов граждан.

11.2. Лица, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

12. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

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

Форма журнала обращений граждан

№ п\п	Дата поступления обращения	Ф.И.О. гражданина, родителя (законного представителя)	Ф.И.О. учащегося	Адрес места жительства гражданина, родителя (законного представителя)	Краткое содержание обращения	Должность, Ф.И.О. исполнителя	Информация об исполнении (принятое решение)
1	2	3	4	5	6	7	8

**КАРТОЧКА
личного приема гражданина**

Сведения о заявителе:

_____ (фамилия, имя, отчество гражданина)

_____ (почтовый адрес места жительства гражданина)

Прием осуществлял:

_____ (должность, фамилия, инициалы)

Краткое содержание устного обращения гражданина:

Результаты устного приема:
Дано устное разъяснение:

Принято письменное обращение для передачи на рассмотрение в:

(должность лица, производившего
личный прием)

(подпись)

(фамилия и инициалы)

дата приема: « _____ » _____ 20 _____

регистрационный № _____

