

С учетом мнения
Педагогического совета
от 29.08.2016г. № 1

Утверждаю
Директор ГОУ ЯО
«Михайловской школы-интерната»
Л.П. Птицына
Приказ № 73 от 29.08.2016г.



Положение о порядке рассмотрения обращений граждан

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в государственное общеобразовательное учреждение Ярославской области «Михайловская школа-интернат» в (далее - Положение, школа-интернат), разработано в соответствии с Федеральными законами от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (далее - Закон).

1.2. Настоящее положение определяет процедуру подачи и рассмотрения обращения граждан, организации личного приема граждан, правила ведения делопроизводства по обращению граждан, поступившим в адрес школы-интерната.

1.3. Понятия и термины, применяемые в настоящем Положении, используются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

1.4. В школе-интернате рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в его компетенции.

1.5. Рассмотрение обращений граждан производится директором, заместителями директора.

1.6. Организация работы по рассмотрению обращений граждан осуществляется уполномоченным лицом, назначенным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан (далее - уполномоченное лицо).

1.7. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

1.8. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан представляется:

- с использованием средств телефонной связи, каналов передачи данных и обработки информации, электронно-вычислительной техники;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе сети "Интернет".

1.9. Сведения о местонахождении школы-интерната, ее почтовый адрес, контактные телефоны, требования к письменному обращению, в том числе направляемому по электронной почте, размещаются:

- на официальном сайте ГОУ ЯО «Михайловской школы-интерната» shkolainternat@bk.ru (далее - сайт школы-интерната).

1.10. Школа-интернат располагается по адресу: 150517, Ярославская область, Ярославский район, п. Михайловский, ул. Школьная, д.8; телефон: (4852) 43-45-06.

1.11. При личном обращении консультации оказываются в школе-интернате по вторникам и пятницам с 09.00 до 13.00 часов.

1.12. Информация об установленных для личного приема днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок размещается:

- на сайте школы-интерната.

1.13. Телефон для справок (консультаций) о порядке рассмотрения обращений граждан: (4852) 43-45-06.

1.14. Телефонные звонки по вопросам рассмотрения обращений граждан принимаются еженедельно по вторникам и пятницам с 09.00 до 13.00 часов, кроме выходных и нерабочих праздничных дней.

1.15. Справки представляются по следующим вопросам:

- об оставлении обращения без рассмотрения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

1.16. При ответах на телефонные звонки специалисты школы-интерната подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам.

Если специалист школы-интерната, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1. Все обращения граждан, направленные в письменной форме или в форме электронного документа, поступают в школу-интернат.

2.2. При приеме и первичной обработке обращений граждан сотрудником школы-интерната, принимающим почту, производится проверка правильности адресования, наличия указанных в обращении вложений, к письму прикладывается конверт.

2.3. При отсутствии текста обращения, отдельных листов в обращении или в приложении к обращению, отсутствии приложения к обращению при наличии ссылки на приложение в тексте обращения, обнаружении во вложении оригиналов документов (паспорт, военный билет, свидетельства и т.п.), денежных купюр и других ценностей составляется акт в трех экземплярах, один из которых остается у сотрудника, принимающего почту, второй приобщается к поступившему обращению, а третий отправляется заявителю.

2.4. Прием обращений непосредственно от граждан производится в кабинете уполномоченного лица.

2.5. Обращение гражданами представляется лично, направляется в письменной форме почтовым отправлением, факсом или в форме электронного документа.

2.6. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование исполнительного органа - школа-интернат либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись гражданина и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы (в подлинниках или копии).

2.7. Обращение, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа), почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме).

К обращению могут прилагаться документы и материалы в электронной форме либо указанные документы и материалы или их копии могут быть направлены в письменной форме.

3. Регистрация поступивших обращений

3.1. Сотрудники школы-интерната в соответствии с распределением должностных обязанностей производят регистрацию обращений отдельно от всего документооборота. На каждое обращение создается учетная карточка, в которой:

- указываются фамилия в именительном падеже, имя, отчество (при наличии) заявителя и его адрес. Если обращение подписано двумя и более заявителями, то регистрируются первые два или три, в том числе заявитель, в адрес которого просят направить ответ. Общее число заявителей указывается в аннотации обращения. Такое обращение считается коллективным. Образец учетной карточки обращения приведен в приложении № 1 к настоящему Положению;

- отмечается способ доставки обращения (письмо, электронная почта, интернет-приемная, принято в Приемной, телефон);

- определяются категория вопроса, вид документа, предмет ведения;

- определяется вид контроля (внутренний контроль, особый контроль, чрезвычайная ситуация). На особый контроль ставятся обращения, в которых содержится просьба проинформировать о результатах его рассмотрения;

- определяются и отмечаются социальное положение и принадлежность заявителя обращения к категории граждан, имеющих право на обеспечение мерами социальной поддержки (далее - льготность категории), кроме коллективных обращений;

- указываются номер и дата поступления предыдущего обращения (при повторном обращении);

3.2. Обращения аннотируются. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении. При этом необходимо, чтобы запись в учетной карточке обосновывала адресность направления обращения на рассмотрение. Определяется исполнитель в соответствии с компетенцией.

3.3. При регистрации:

- обращению автоматически присваивается регистрационный номер;

- создается электронный образ обращения путем применения технологии сканирования, который присоединяется к учетной карточке обращения;

- если обращение перенаправлено в адрес министерства, то указывается автор сопроводительного письма (Администрация школы-интерната), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

3.4. Обращения, поступившие в адрес школы-интерната, в том числе поступившие через электронную приемную, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента их поступления.

3.5. На поступившие в школу-интернат обращения проставляется регистрационный штамп в правом нижнем углу первой страницы обращения. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

4. Направление обращений на рассмотрение

4.1. Зарегистрированные обращения направляются на рассмотрение должностным лицам школы-интерната, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

4.3. В случае если заявитель ранее обращался в организацию и не удовлетворен принятым решением, обращение передается на рассмотрение в вышестоящие органы, если в их полномочия входит рассмотрение данных обращений.

4.4. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию школы-интерната, в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов в форме электронного документа, в случае отсутствия указанной технической возможности - в письменной форме, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Уведомление гражданину о переадресации обращения, в котором указан только адрес электронной почты, направляется ему на адрес электронной почты.

В остальных случаях уведомление о переадресации обращения направляется в письменной форме.

4.5. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения направляется соответствующим должностным лицам.

4.6. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение должностным лицам, подписываются руководителем школы-интерната. Одновременно за подписью директора направляется уведомление заявителю о том, к кому направлено его обращение.

5. Рассмотрение обращений

5.1. Обращение, поступившее директору или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

5.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса другому должностному лицу, указанное в [пункте 5.3](#) настоящего Положения, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение.

5.3. Продление сроков рассмотрения обращений, за исключением обращений, находящихся на особом контроле, производится по служебной записке ответственного исполнителя на имя руководителя, у которого стоит данное обращение на контроле. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю до истечения срока, указанного в [пункте 5.1](#) настоящего Положения.

При направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения его обращения в тексте промежуточного ответа необходимо указывать причину продления и срок окончательного рассмотрения обращения.

5.4. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

5.5. Директором либо его заместителями по поручению указанного должностного лица на поступившее обращение накладывается резолюция. Резолюция должна содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

5.6. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (для контрольных поручений также в вышестоящий орган власти) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым либо в отношении которого сделаны особые отметки. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

5.7. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное всестороннее рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего обращение, запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, у иных должностных лиц;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.8. 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. В этом случае направляется служебная записка на имя руководителя, у которого данное обращение стоит на контроле, о рассмотрении и снятии обращения с контроля. Если указанные в обращении вопросы не входят в компетенцию школы-интерната, то оно направляется в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов в соответствии с п. 4.6 настоящего Положения.

5.9. При получении 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 заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.10. В случае если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу 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.

5.11. Прекращение переписки с заявителем возможно, если повторное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу, при условии, что в повторном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в повторном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Переписка прекращается один раз руководителем, на контроле которого находится обращение, на основании подготовленной ответственным исполнителем служебной записки. О данном решении до истечения срока рассмотрения обращения уведомляется заявитель.

На обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов или обстоятельств, ответ по существу не дается, о чем уведомляется заявитель. Решение об оставлении обращения без ответа по существу на основании служебной записки ответственного исполнителя принимается руководителем, на контроле которого находится обращение.

Переписка возобновляется, если причины, по которым она была прекращена, устранены.

5.12. 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, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

5.14. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в министерство или соответствующему должностному лицу.

5.18. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы не даются.

5.19. В случае направления ответа конкретному лицу по результатам рассмотрения коллективного обращения ответ должен содержать указание о необходимости доведения данной информации до сведения остальных заявителей.

6. Требования к оформлению ответа на обращение

6.1. Ответы на обращения граждан подписывает руководитель образовательной организации.

6.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению.

6.3. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

6.4. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

6.5. Ответы заявителям в письменной форме.

Ответы заявителям в форме электронных документов, направляются исполнителем в виде сканированной копии на адрес электронной почты, указанный заявителем в обращении. После направления обращения по электронной почте распечатывается подтверждение об отправке.

6.6. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона, с указанием кода города.

6.7. Если от одного и того же автора по одному и тому же вопросу поступило несколько обращений, то в ответе необходимо указать органы, из которых они поступили в школу-интернат.

6.8. После завершения рассмотрения обращения, ответ на него с подписью и все материалы, касающиеся рассмотрения обращения, передаются за 2 дня до окончания срока рассмотрения обращения уполномоченному лицу, который проверяет правильность оформления ответа и регистрирует его в установленном порядке.

Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Положением, возвращаются исполнителю для доработки до истечения срока рассмотрения обращения.

6.9. После регистрации ответ на обращение передается уполномоченным лицом сотруднику, ответственному за направление ответов по обращениям, который направляет ответ на обращение почтовым отправлением. Отправление ответов без регистрации в школе-интернате не допускается.

6.10. В правом нижнем углу на копии ответа должностное лицо, на контроле которого находилось обращение, делает отметку "В дело", проставляет дату, заверяет их личной подписью. Контроль за правильностью списания обращения в дело осуществляет уполномоченное лицо.

6.11. Итоговое оформление дел для передачи в архив осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в школе-интернате.

7. Контроль за рассмотрением обращений граждан

7.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов детей, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится в целях устранения недостатков в работе школы-интерната, а также получения информации.

На особый контроль также ставятся обращения, поступившие в соответствии с частью 5 статьи 8 Закона, в которых содержится просьба проинформировать о результатах их рассмотрения.

7.2.Продление срока по обращениям, находящимся на особом контроле, производится директором школы-интерната.

7.3.Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений в школе-интернате осуществляет уполномоченное лицо.

7.4. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

8. Организация личного приема граждан

8.1. Организацию личного приема граждан в школе-интернате осуществляют сотрудники в соответствии с распределением должностных обязанностей.

8.2. Личный прием граждан ведут директор, его заместители.

8.3. Запись на личный прием осуществляют сотрудники в соответствии с распределением должностных обязанностей еженедельно по вторникам и пятницам с 09.00 до 13.00 часов, кроме выходных и нерабочих праздничных дней. Во время приема устанавливается кратность обращения гражданина в школу-интернат. При повторных обращениях делается подборка всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям.

8.4. 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.

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

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

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

8.8. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов на личный прием может быть приглашен (по договоренности) специалист соответствующего структурного подразделения.

8.10. Запись на повторный прием к руководителю школы-интерната осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

8.11. Руководитель школы-интерната при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции может:

- приглашать на прием специалистов, находящихся в его подчинении;
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;
- направлять на рассмотрение обращения другим органам государственной власти, организациям, их должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности;
- принимать решение о постановке на контроль обращения гражданина.

8.12. В ходе приема руководитель, ведущий прием, уведомляет заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения и откуда он получит ответ.

8.13. Контроль за сроками исполнения поручений по устному обращению с личного приема руководителя школы-интерната, осуществляют сотрудники, которые направляют исполнителю напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает или уже истек.

8.14. По просьбе заявителя, оставившего свои документы руководителю, ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям.

8.15. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление руководителю, осуществляющему прием. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотрение заявления считается завершенным. После возвращения списанных материалов "В дело" и при наличии подписи должностного лица, принявшего это решение, специалист снимает обращение с контроля.

9. Представление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

9.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право 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.

9.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет уполномоченное лицо.

9.3. Справки по вопросам рассмотрения обращений граждан представляются уполномоченным лицом при личном обращении или посредством справочного телефона.

9.4. Справки представляются по вопросам:

- получения обращения;
- оставления обращения без рассмотрения;
- продления срока рассмотрения обращения;
- результатов рассмотрения обращения.

9.5. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справочной информации по рассмотрению обращений принимаются еженедельно по вторникам и пятницам с 09.00 до 13.00 часов, кроме выходных и нерабочих праздничных дней. При получении вопроса по телефону уполномоченное лицо:

- называет наименование школы-интерната;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и определенное время, к назначенному сроку работник подготавливает ответ.

9.7. Во время разговора уполномоченное лицо должно произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

10. Обжалование решений, принятых по обращению.

Граждане вправе обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в соответствии с законодательством Российской Федерации.