

УТВЕРЖДАЮ:



Директор ГОУ ЯО «Рыбинская школа-интернат № 1»

Е.А.Рубкевич

приказано учреждению

2017 г № 67/01-04

Положение

о порядке рассмотрения обращений граждан в ГОУ ЯО «Рыбинская школа-интернат № 1»

1. Общие положения.

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГОУ ЯО «Рыбинская школа-интернат № 1» (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями на 3 ноября 2015 г.)

1.2. Положение определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращения граждан (далее Учреждение), контроля за их исполнением.

1.3 Граждане имеют право обращаться в Учреждение индивидуально или коллективно:

- на личном приеме у директора Учреждения (или лиц, уполномоченных директором) письменно или устно;
- почтой;
- по электронной почте;
- по факсимильной связи;
- через официальный сайт образовательного Учреждения;
- также направлять индивидуальные и коллективные обращения в Учреждение или должностным лицам Учреждения;
- иными доступными способами (через доверенное лицо, через курьерскую службу и т.д.) .

1.4. Регулирующее действие Положения распространяется на все виды обращения граждан.

1.5. Изменения и дополнения в Положение рассматриваются представительным органом Советом ГОУ ЯО «Рыбинская школа-интернат № 1», утверждаются приказом директора с последующим размещением на официальном сайте Учреждения.

1.6. Должностными лицами, уполномоченными директором вести прием граждан, являются: заместитель директора по учебной работе, заместитель

директора по воспитательной работе, заместитель директора по административно-хозяйственной работе.

1.7. График приема граждан директором Учреждения и уполномоченными должностными лицами размещается на официальном сайте Учреждения.

2. Права гражданина при рассмотрении обращений.

При рассмотрении обращения Учреждением гражданин имеет право:

2.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

2.2. 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.

2.3. 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.

2.4. 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.

2.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. 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 Центр или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4. Порядок учета, регистрации и передачи обращений граждан на рассмотрение.

4.1. Все поступающие в Учреждение обращения граждан независимо от способа их доставки, передачи или создания, подлежат учету в документе «Журнал учета регистрации обращений граждан, резолюции и передачи на исполнение» работником, ответственным за ведение делопроизводства в Учреждении.

4.2. Для регистрации обращений граждан используется «Журнал учета регистрации обращений граждан, резолюции и передачи на исполнение» (далее - Журнал). В Журнал вносятся следующие основные реквизиты обращений граждан:

- фамилия, имя, отчество заявителя, его адрес;
- дата регистрации обращения, регистрационный номер в случае письменного обращения;
- аннотация (краткое содержание обращения, ключевые слова);
- срок исполнения обращения;
- резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата);
- движение обращения;
- отметка об исполнении обращения и направлении его в дело;
- способ передачи обращения (почтой, факсом, электронной почтой).

4.3. Информацию о поступлении обращений граждан для регистрации работнику, ответственному за ведение регистрации обращений, сообщают в день поступления обращения следующие лица:

Должность	Способ передачи сообщения
Делопроизводитель	через почту, электронную почту, факс
Ответственный за ведение школьного сайта	через официальный сайт
Директор или лицо, уполномоченное директором.	личный прием граждан

4.3. Письменные обращения подлежат обязательной регистрации в документе «Журнал регистрации входящей корреспонденции» в течение трех дней с момента поступления в Учреждение.

4.4. Учетные и зарегистрированные ответственным лицом обращения граждан передаются директору Учреждения на рассмотрение в день их поступления. После рассмотрения обращений граждан директором Учреждения они возвращаются работнику, ответственному за ведение делопроизводства, для внесения в «Журнал учета регистрации обращений граждан, резолюции и передачи на исполнение»

5. Сроки исполнения письменных обращений граждан и порядок их рассмотрения.

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

сопроводительном письме сроком исполнения. 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.

5.2. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возложена на непосредственного исполнителя Учреждения, назначенного директором Учреждения.

5.3. 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, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

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

5.5. Обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением, в случае, если оно содержит 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 либо их копии в письменной форме.

5.6. 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.

5.7. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также 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 самоуправления, если затронутые вопросы не относятся к компетенции Учреждения.

5.10. Указанные решения должны быть приняты не позднее семи дней с момента регистрации обращения в Учреждении, при этом решения о направлении информации в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы либо переадресации обращения принимаются незамедлительно после поступления.

5.11. 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 обращении не приводятся новые доводы или обязательства, то директор Учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступившие обращения гражданина направлялись в Учреждение. О данном решении Учреждение уведомляет гражданина, направившего обращение.

5.12. 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 Учреждение.

5.13. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, 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.

5.14. Если в обращениях граждан, наряду с вопросами, относящимися к компетенции Учреждения, 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.

5.15. Если в письменном обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц Учреждения, 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 недопустимости злоупотребления правом.

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 Учреждения 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 Учреждения, запрос и т.п.) вносятся в Журнал.

6. Личный прием граждан.

6.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится директором ГОУ ЯО «Рыбинская школа-интернат № 1» и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан. Графики личного приема граждан директором Учреждения и уполномоченными на то лицами определяется ежегодно на учебный год.

6.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

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

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

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

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

7. 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, а также надлежащего разрешения содержащихся в них вопросов.

7.2. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан возлагается на работника, ответственного за ведение делопроизводства в Учреждении.

7.3. Контроль за работой с обращениями граждан, качество и результативность исполнения поручений по рассмотрению обращений возлагается на руководителя Учреждения или лиц его замещающих.

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

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

7.6. Работник, ответственный за ведение делопроизводства, следит за сроком исполнения обращений граждан. По фактам неисполнения сроков указанных поручений он незамедлительно информирует директора Учреждения.

7.7. 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.

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

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

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

8.1. Отвечают на обращения граждан директор Учреждения и его заместители в пределах своей компетенции.

8.2. Ответ может быть дан в письменной или устной форме.

8.3. Ответы на письменные обращения, поступившие в Учреждение, в том числе по электронной почте и через сайт Учреждения, направляются по почтовому адресу, указанному заявителем в обращении.

8.4. Отправка ответов на обращения граждан по электронной почте или по факсу допускается при последующей их отправке по почтовому адресу, указанному заявителем в обращении.

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

8.6. 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.

8.7. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел Учреждения, хранятся у работника, ответственного за ведение делопроизводства.

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

8.9. Ответственность за сохранность и комплектность документов по обращениям граждан возлагается на работника, ответственного за ведение делопроизводства в Учреждении.