

СОГЛАСОВАНО

Управляющим советом
КОУ «Леушинская школа –
интернат для обучающихся с
ограниченными возможностями
здоровья»
Протокол №3/25 от 11.04.2025г.

УТВЕРЖДЕНО

Временно исполняющим
обязанности директора
КОУ «Леушинская школа –
интернат для обучающихся с
ограниченными возможностями
здоровья»
Приказ №135-од от 11.04.2025г.

**Положение №8/25
об организации работы по рассмотрению обращений граждан
в казенном общеобразовательном учреждении Ханты-Мансийского автономного
округа – Югры «Леушинская школа – интернат для обучающихся с
ограниченными возможностями здоровья»**

1. Общие положения

1.1. 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 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

1.2. Настоящее положение устанавливает порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в казенное общеобразовательное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Леушинская школа – интернат для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья» (далее - образовательная организация).

1.3 Положение разработано в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при рассмотрении обращений граждан, определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля за их исполнением в образовательной организации.

1.4 Организация работы с письменными и устными обращениями граждан, а также с обращениями граждан на сайт образовательной организации, должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

Предметом регулирования настоящего положения является организация обеспечения своевременного рассмотрения обращений заявителей с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направления ответов в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

Положение распространяется на все обращения граждан, поступившие в образовательную организацию от получателей образовательных услуг в разных формах (устные и письменные обращения, по телефону, по электронной почте).

Координацию личного приема граждан осуществляет директор образовательной организации.

1.5. Основные термины, используемые в настоящем положении:

обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в образовательную организацию в письменной форме или в форме электронного документа 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.

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.

1.6. 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.

1.7. При рассмотрении обращения образовательной организацией 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, либо 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.

1.8. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением:

- запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в образовательную организацию с критикой ее деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц;

- 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.

1.9. Лица, виновные в нарушении установленного порядка работы с обращениями граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

2. Организация делопроизводства

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

2.2. Принятие решения по рассмотрению обращений граждан осуществляется директором образовательной организации

2.3. Непосредственное исполнение поручений по результатам рассмотрения обращений граждан осуществляется заместителями директора образовательной организации, 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 образовательной организации подлежит обязательной регистрации в журнале учета секретарем школы, ответственным за ведение делопроизводства, в течение 3 дней с момента поступления,

2.5. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции директора образовательной организации передаются на исполнение соответствующему должностному лицу.

2.6. Письменное обращение, а также обращение на сайт образовательной организации, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора образовательной организации, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

2.7. Поступившие письменное обращение, а также обращение на сайт образовательной организации, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

2.8. Директор образовательной организации вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение, а также сообщить о промежуточном решении.

2.9. Обращение, поступившее должностному лицу в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

3. Порядок рассмотрения обращений

3.1. Рассмотрение обращений граждан осуществляется на безвозмездной основе.

3.2. Письменные обращения с доставкой по почте или нарочно направляются по почтовому адресу образовательной организации.

Прием письменных обращений в образовательной организации осуществляется при личном обращении граждан.

Интернет-обращения в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте образовательной организации, распечатываются на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ними ведется, как с письменным обращением в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим положением.

При обращении гражданина в форме электронного документа на сайте образовательной организации, используется виджет Платформы обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг».

3.3. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

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

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в образовательную организацию.

3.5. Письменное обращение подлежит обязательному рассмотрению в течение 30 дней.

Директор образовательной организации вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение, а также сообщить о промежуточном решении.

3.6. Обязанность по приему и рассмотрению обращений граждан возлагается на должностных лиц образовательной организации.

Должностные лица образовательной организации:

- 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 государственных органах, органах местного самоуправления и у иных 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 письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Директор образовательной организации несет персональную ответственность за своевременность, полноту, содержание ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

3.7. Ответ на обращение оформляется письмом, подписывается директором образовательной организации.

Ответ на обращение гражданина направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, либо почтовым отправлением, либо посредством виджета Платформы обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг».

Ответ на обращение не предоставляется:

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- при наличии в письменном обращении нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению,

Письменное обращение, а также обращение на сайт образовательной организации, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора образовательной организации, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

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.

Гражданин вправе вновь направить обращение в образовательную организацию, в случае не получения ответа по существу поставленных вопросов.

Если в 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.

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 при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор образовательной организации 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 образовательную организацию. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае поступления в образовательную организацию письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину,

направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения, ссылка на официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

4. Личный прием граждан

4.1. Личный прием граждан в образовательной организации проводится директором образовательной организации и его заместителями.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах размещена на сайте образовательной организации.

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

4.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

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.

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

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

4.6. В ходе личного приема гражданин может получить ответ по существу поставленных в обращении вопросов, в этом случае письменный ответ не предоставляется.

5. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

5.1. Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений возлагается на директора образовательной организации (далее - ответственное лицо).

Ответственное лицо анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

5.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает в себя:

- постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

- подготовку оперативных справок о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям граждан;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений граждан с контроля;

5.3. 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. Документы с истекшим сроком хранения, подлежат уничтожению.

5.4. Срок действия настоящего положения не ограничен. При изменении законодательства, в положение вносятся изменения в установленном порядке.