

## **Положение о порядке рассмотрения обращений и организации работы по приему граждан**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2013 № 243-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно, порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан в Государственном бюджетном общеобразовательном учреждении Республики Крым «Керченский учебно-воспитательный комплекс-интернат-лицей искусств» (далее – образовательное учреждение).

1.3. Положения настоящего документа распространяются на все обращения граждан, поступившие в образовательное учреждение от получателей образовательных услуг (устные и письменные обращения, по телефону, по электронной почте, размещенной на официальном сайте образовательного учреждения).

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

*Обращение* гражданина (далее обращение), направленное в образовательное учреждение, это письменное предложение, заявление и жалоба, а также устное обращение гражданина;

*Предложение* - пожелания или рекомендации по улучшению отдельных направлений деятельности образовательного учреждения, совершенствованию локальных нормативных правовых актов, регулирующих ее деятельность;

*Заявление* - просьба гражданина о предоставлении какой-либо информации или документа, содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных актов, недостатках в работе школы, либо критика должностных лиц;

*Жалоба* - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, вследствие нарушения работниками образовательного учреждения требований законодательства, этических норм и правил поведения и т.д.

### **2. Требования к обращению**

2.1. Письменное обращение гражданина должно содержать наименование образовательного учреждения фамилию, имя, отчество должностного лица либо его должность, фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому нужно направить ответ, уведомление о переадресации обращения, дату и личную подпись.

В случае необходимости (чтобы подтвердить свои доводы) гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.2. В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин должен указать: свои фамилию, имя, отчество; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. К обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и

материалы в электронной форме. Также он может их направить эти документы или их копии в письменной форме по почте.

2.3. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового или электронного) по которому следует направить ответ.

2.4. Ответ на обращение граждан не дается в следующих ситуациях:

если в обращении не указана фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

если текст обращения прочесть невозможно из-за его физического состояния, об этом гражданину сообщается в течение семи дней от момента регистрации;

если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, об этом гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

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;

если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее был дан ответ по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, гражданину сообщается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу.

если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.5. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 2.1. - 2.3. настоящего положения, признаются анонимным и рассмотрению не подлежит.

2.6. Письменные обращения граждан и материалы к ним, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

### **3. Порядок рассмотрения письменных (электронных) обращений**

3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в образовательное учреждение.

3.2. После изучения обращения, проверки личных данных заявителя, обращение регистрируется секретарем образовательного учреждения, ответственным за работу с обращениями граждан в журнале обращений граждан.

3.3. Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений граждан осуществляется директором, который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения.

3.4. Поступившие обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях срок рассмотрения может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения гражданин уведомляется официально письменно (или по электронной почте). При необходимости обращения направляются по принадлежности в соответствующие организации либо в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

3.5. Обращения, не требующие специального изучения и (или) проверки, рассматриваются в срок не более 15 дней.

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

3.7. Исполнитель, назначенный руководителем, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки директору на утверждение.

3.8. Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.

3.9. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы.

3.10. Запрос составляется в трех экземплярах: один направляется по назначению, другой – заявителю обращения, третий остается в образовательном учреждении.

3.11. При получении проекта ответа на обращение, директор проверяет его на предмет правильности оформления, полноты информации, соответствия выводов действующему законодательству.

3.12. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса в силу каких-либо причин дать нельзя, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.

3.13. Обращение должно быть рассмотрено с учетом всех нюансов, а факты и доводы, изложенные в нем, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности.

Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, с разъяснением всех затронутых в нем 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.

3.14. При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

#### **4. Организация личного приема граждан.**

##### **Порядок рассмотрения устных обращений**

4.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции образовательного учреждения, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

4.2. Прием граждан осуществляется директором образовательного учреждения в соответствии с графиком. При необходимости директор может для решения вопроса пригласить своих заместителей, учителей, преподавателей или других специалистов образовательного учреждения.

4.3. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд и официальный сайт образовательного учреждения.

4.4. При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность.

4.5. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений 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 приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.6. Устные обращения могут поступать при проведении приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны и установлены. На устные обращения, как правило, дается ответ в устной форме.

4.7. Информация об устных обращениях может быть включена в журнал обращений.

## **5. Анализ обращений, поступивших в образовательное учреждение**

5.1. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, администрация образовательного учреждения осуществляет учет и анализ поступивших обращений граждан.

5.2. Заместители директора обеспечивают учет и анализ вопросов по курируемым направлениям, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан в пределах их полномочий;
- количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

5.3. Заместители директора организуют учет и анализ вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков.

## **6. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан**

6.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на директора.

6.2. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возлагается на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировка и т.п.) не снимает с директора ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан.

6.3. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков или порядка их рассмотрения; принятие заведомо необоснованного, незаконного решения; преследование граждан за критику; предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.4. Информация о персональных данных авторов обращений, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

## **7. Заключительные положения**

7.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с действующим законодательством и вводится в действие в установленном им порядке.

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