

Принято  
на общем собрании трудового  
коллектива школы-интерната № 36  
протокол от 14.01.2015г. № 1

УТВЕРЖДАЮ  
Директор школы-интерната №36  
Т.Г. Захарина  
Приказ № 6 от 15.01.2015г.

Рассмотрено  
Родительским комитетом школы-интерната № 36  
Протокол № 6 от 15.01.2015 года

**Положение  
о порядке рассмотрения обращений граждан  
в государственном казенном общеобразовательном учреждении «Специальная  
(коррекционная) общеобразовательная школа-интернат № 36 города Ставрополя»**

Настоящее Положение в соответствии с Федеральным законом «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Уставом государственного казенного общеобразовательного учреждения «Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат №36 города Ставрополя» (далее по тексту – образовательное учреждение) определяет порядок рассмотрения обращений граждан в образовательное учреждение.

**I. Общие положения**

1.1. Основные термины, используемые в Положении

Под обращениями граждан в настоящем Положении понимаются изложенные в устной или письменной форме предложения, заявления, жалобы граждан, в том числе коллективные, направленные в образовательное учреждение или его должностным лицам.

В Положении используются следующие основные термины:

граждане – граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, находящиеся на территории Ставропольского края.

предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

коллективные обращения – обращения двух или более граждан, в том числе принятые в ходе митингов, собраний;

повторные обращения – обращения, поступившие от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу, если со временем подачи первого обращения истек установленный федеральным и краевым законодательством для рассмотрения данного обращения срок или обратившийся не согласен с принятым по его обращению решением;

анонимные обращения – обращения, не содержащие сведений о личности обратившихся граждан, а именно: фамилии, имени, отчества, данных о месте жительства, работы или учебы.

1.2. Предметом регулирования настоящего Положения (далее по тексту - Положение) является организация и обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан и направлении ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.3. В соответствии с настоящим Положением в образовательном учреждении обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

1.4. Положение распространяется на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее по тексту - обращения).

1.5. Право граждан на обращения

1.5.1. Граждане вправе лично или через своих представителей, уполномоченных в установленном законом порядке, обращаться в образовательное учреждение.

1.5.2. Обращения граждан, поступившие в образовательное учреждение из редакций газет, журналов, телевидения, радио и других средств массовой информации, по линии прямой телефонной связи, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

1.5.3. Образовательное учреждение обязано размещать в доступных местах постоянную информацию о днях и часах приема, а также в доступной форме информировать граждан о должностных лицах, рассматривающих обращения граждан, об их компетенции и порядке работы с обращениями граждан.

## **II. Порядок приема обращений граждан**

2.1. Работу по приему, регистрации, контролю по своевременному и эффективному рассмотрению обращений граждан в образовательное учреждение, личного приема граждан должностными лицами, правомочными принимать решения по существу обращений граждан организует руководитель образовательного учреждения.

2.2. Сведения о месте нахождения образовательного учреждения, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте образовательного учреждения в сети Интернет: <http://sch36.ru>

2.3. Почтовый адрес образовательного учреждения: 355035, Ставропольский край, г. Ставрополь, проспект Октябрьской Революции, д. 24. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по почтовому адресу образовательного учреждения.

Телефон для справок по обращениям граждан, личному приёму: 8 (8652) 26-33-62 директор: 8 (8652) 26-51-74 заместитель директора: 8 (8652) 26-09-46 общий.

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: [sch\\_internat36@mail.ru](mailto:sch_internat36@mail.ru)

2.4. График работы специалиста, осуществляющего прием входящей корреспонденции, обращений:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 9.00 до 18.00;  
обеденный перерыв - с 13.00 до 14.00.

2.5. На официальном сайте образовательного учреждения, в средствах массовой информации, на информационных стендах образовательного учреждения должна быть размещена следующая информация:

- место нахождения образовательного учреждения;
- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официального сайта образовательного учреждения;
- порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц образовательного учреждения в рамках рассмотрения и по результатам рассмотрения обращения;
- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

2.6. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично в образовательное учреждение;
- по телефону;
- в письменном виде почтой в образовательное учреждение;
- электронной почтой в образовательное учреждение.

2.7. Работа с обращениями осуществляется в соответствии с данным Положением.

2.8. Все обращения, поступающие в образовательное учреждение, регистрируются в день их поступления, информация о которых заносится в регистрационный журнал установленной формы.

На письменном обращении в правой части нижнего поля первого листа проставляется регистрационный штамп, в котором указываются регистрационный номер и дата.

2.9. По обращениям окончательные ответы готовятся сотрудниками образовательного учреждения и подписываются руководителем.

2.10. Предложения, заявления и жалобы граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие действующему законодательству.

### **III. Рассмотрение обращений граждан**

**3.1. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращения граждан.**

3.1.1. Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

- в письменном виде по почте или факсу в образовательное учреждение;
- электронной почтой в образовательное учреждение;
- лично в образовательное учреждение;
- по телефону.

3.1.2. При рассмотрении обращения образовательное учреждение не вправе требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для рассмотрения обращения и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

3.1.3. В обращении заявитель указывает либо наименование образовательного учреждения, в которое направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, (паспортные данные) если ответ должен быть направлен в форме электронного документа.

почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.1.4. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме, либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

3.1.5. В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;

б) копия решения о назначении или об избрании, либо копия приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

3.1.6. Обращение, поступившее в образовательное учреждение, подлежит обязательному приему.

### **3.2. Срок рассмотрения обращения**

3.2.1. Срок регистрации письменных обращений с момента поступления в образовательное учреждение – не более одного дня. Течение срока, определенного периода времени, начинается в день регистрации обращения.

3.2.2. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции образовательного учреждения, в срок до семи дней со дня их регистрации в образовательном учреждении подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

3.2.3. В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.

3.2.4. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня регистрации письменного обращения.

3.2.5. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем (заместителем руководителя) образовательного учреждения не более чем на тридцать дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

3.2.6. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник образовательного учреждения, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

3.2.7. Срок, исчисляемый месяцами, истекает в соответствующее число последнего месяца срока. Если окончание срока, исчисляемого месяцами, приходится на такой месяц, в котором нет соответствующего числа, то срок истекает в последний день этого месяца. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается следующий за ним рабочий день.

### **3.3. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения**

3.3.1. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- 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;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- 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;

- 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. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в образовательное учреждение, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;

- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

### **3.4. Обязанность должностных лиц администрации образовательного учреждения рассматривать обращения граждан**

3.4.1. Сотрудники образовательного учреждения, в компетенцию которых входит рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, обязаны своевременно и по существу рассматривать обращения и принимать по ним решения в порядке, установленном действующим законодательством.

3.4.2. Сотрудники образовательного учреждения при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- внимательно разбираться в существе обращения; в случае необходимости предложить обратившемуся лицу представить дополнительные документы, а также принимать другие меры в пределах своей компетенции для объективного разрешения вопроса;

- оказывать содействие гражданам в получении необходимых документов, если запрашиваемые сведения не отнесены законодательством к категории сведений, составляющих государственную тайну, и не содержат иной информации, не подлежащей разглашению;

- обеспечивать своевременное и правильное рассмотрение поступивших от граждан обращений;

- систематически контролировать состояние дел по рассмотрению обращений граждан, принимать меры к устранению причин, вызывающих повторные обращения граждан;

- сообщать гражданам о решениях, принятых по обращениям;

- при рассмотрении обращения не допускать разглашения 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.

3.4.3. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в образовательном учреждении являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

### **3.5. Права граждан при рассмотрении обращений**

3.5.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в образовательном учреждении при желании 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;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (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.

### **3.6. Подведомственность дел об обращениях граждан**

3.6.1. Обращения граждан рассматриваются сотрудниками образовательного учреждения в соответствии со своей компетенцией.

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

3.6.3. Не допускается направление для рассмотрения по существу жалоб тем органам и должностным лицам, действия (бездействие) и решения которых обжалуются.

### **3.7. Устные обращения граждан**

3.7.1. Устные обращения граждан рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в обращении факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, а личности обратившихся известны или установлены путем предъявления документов, удостоверяющих личность.

3.7.2. На устные обращения граждан, как правило, дается ответ в устной форме, и они не подлежат регистрации.

3.7.3. Устные обращения граждан, поступившие в адрес сотрудника образовательного учреждения на личном приеме, или в ходе прямой телефонной линии, рассмотрение которых требует дополнительной проверки, подлежат обязательной регистрации.

### **3.8. Письменные обращения граждан**

3.8.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование образовательного учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо

должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.8.2. Письменные обращения граждан, поступивших в образовательное учреждение, производится уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан, в журнале регистрации обращений граждан в течение трех дней с момента поступления в образовательное учреждение или её должностным лицам. На каждом письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер. Все эти сведения вносятся в журнал регистрации обращений.

3.8.3. Уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, при регистрации проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяет поступившие обращения на повторность.

3.8.4. Проведение регистрации обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения руководителю образовательного учреждения.

3.8.5. Не рассматриваются обращения, содержащие нецензурные выражения.

3.8.6. Не рассматриваются обращения, содержащие нечитаемый текст. В этом случае, если возможно установить адрес обратившегося лица, ему в пятидневный срок по поступлении обращения отправляется уведомление о невозможности рассмотрения нечитаемого текста обращения. Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

3.8.7. Письменные обращения граждан, а также обращения, зафиксированные на магнитоносителях, лазерных дисках, USB-флеш-накопитель, адресованные в образовательное учреждение или сотрудникам через средства массовой информации, в случае передачи их по назначению регистрируются и рассматриваются в соответствии с гражданским законодательством.

3.8.8. Проект ответа гражданину, подготовленный лицом, ответственным за исполнение поручения (указанного в поручении руководителя), согласовывается заместителем руководителя образовательного учреждения.

3.8.9. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

3.8.10. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

3.8.11. В случае разногласий между сотрудниками о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается руководителем образовательного учреждения или его заместителем.

3.8.12. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

3.8.13. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

3.8.14. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

3.8.15. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

3.8.16. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

3.8.17. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

3.8.18. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

3.8.19. Ответы на обращения граждан подписывает руководитель образовательного учреждения.

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

3.8.21. 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.

3.8.22. Перед передачей ответов заявителям на отправку уполномоченное лицо, ответственное за работу по регистрации обращений граждан, проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

3.8.23. Оформленные надлежащим образом ответы передаются уполномоченному лицу образовательного учреждения, ответственному за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением.

3.8.24. Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются в дела уполномоченным лицом, ответственным за делопроизводство, в соответствии с номенклатурой дел. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

### **3.9. Особенности работы с обращениями граждан в электронной форме**

3.9.1. Регистрация обращений граждан, поступивших по электронной почте, осуществляется уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан, путем внесения в журнал регистрации обращений граждан в течение одного дня с даты их поступления.

3.9.2. Обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на официальном сайте образовательного учреждения.

3.9.3. Обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте образовательного учреждения форм заявлений и иных документов, необходимых для рассмотрения обращения.

3.9.4. Обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта образовательного учреждения.

3.9.5. Ответ на обращение, поступившее в образовательное 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.

### **3.10. Личный прием граждан**

3.10.1. Личный прием граждан в образовательном учреждении осуществляется руководителем образовательного учреждения или уполномоченным на то лицом. Предварительная запись на прием к руководителю образовательного учреждения осуществляется по телефонам (8652)26-09-46, (8652)26-33-62.

3.10.2. Личный прием граждан осуществляется руководителем образовательного учреждения (далее – руководство) в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным руководителем образовательного учреждения.

3.10.3. В случае обращения гражданина к администрации образовательного учреждения по срочному с точки зрения гражданина вопросу, то приём данного гражданина



осуществляется представителем администрации в ближайшее время независимо от утвержденного графика приема.

3.10.4. График приема граждан администрацией образовательного учреждения размещается на официальном сайте образовательного учреждения, на информационном стенде образовательного учреждения.

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

3.10.6. 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 нарушенных прав, свобод и законных интересов его или обучающихся. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 15 минут.

3.10.7. Устные обращения гражданина регистрируются. 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 письменном обращении гражданина вопросов.

3.10.8. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Положением.

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

3.10.10. Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносится уполномоченными на то лицами непосредственно в журнал, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

3.10.11. В обязательном порядке журнал личных обращений граждан должен включать следующие разделы:

- дата обращения;
- Ф.И.О. обратившегося;
- адрес фактического проживания;
- тематика обращения;
- Ф.И.О. и должность уполномоченного за рассмотрение;
- результат рассмотрения.

3.10.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения 15 минут.

Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в образовательное учреждение не должен превышать 20 минут.

3.10.13. Ошибочно, (не по адресу) присланные письма, возвращаются на почту невскрытыми.

3.10.14. Должностные лица, ведущие прием граждан для обеспечения принятия квалифицированных решений по поставленным гражданами вопросам, могут привлекать к их рассмотрению сотрудников образовательного учреждения.

Содержание устного обращения заносится в регистрационный журнал, который ведется каждым должностным лицом самостоятельно. В регистрационном журнале указывается в обязательном порядке номер и дата поступления обращения, Ф.И.О. обратившегося, адрес, содержание обращения, результаты рассмотрения обращения.

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 регистрационном журнале.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Сотрудники образовательного учреждения, ведущие прием граждан, руководствуясь действующим законодательством, нормативными правовыми актами в пределах своей компетенции, вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;
- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;
- принять письменное заявление, если поставленные гражданином вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок его рассмотрения.

3.10.15. Если гражданин по каким-либо причинам самостоятельно в письменной форме не может изложить свою просьбу, сотрудник образовательного учреждения, осуществляющий прием, обязан оказать ему в этом необходимую помощь.

3.10.16. Если решение вопросов, поставленных гражданином в ходе приема, не входит в компетенцию сотрудника, ведущего прием, гражданину разъясняется в какой орган (учреждение) ему следует обратиться и, по возможности, ему оказывается необходимое содействие.

3.10.17. Неявка на личный прием по неуважительным причинам гражданина, подавшего обращение, не препятствует рассмотрению обращения. Признав необходимым личное участие гражданина в рассмотрении поданного им обращения, сотрудник вправе перенести его рассмотрение на новый срок, но не более чем на один месяц.

При неявке гражданина, подавшего обращение, повторно без уважительных причин обращение остается без рассмотрения и направляется в архив, если его рассмотрение невозможно в отсутствие гражданина.

3.10.18. Сотрудники образовательного учреждения несут личную ответственность за организацию приема граждан и рассмотрение их обращений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

### **3.11. Подача коллективных обращений**

3.11.1. Коллективные обращения граждан, в том числе принятые на собраниях (сходах), конференциях, митингах, подлежат рассмотрению в соответствии с настоящим Положением, регулирующим порядок рассмотрения письменных обращений.

### **3.12. Анонимные обращения граждан**

3.12.1. Анонимные обращения граждан, поступившие в образовательное учреждение и сотрудникам, уполномоченным принимать решения по обращениям граждан, не рассматриваются и направляются в архив.

3.12.2. Анонимные обращения, содержащие угрозы физической расправы, причинения имущественного ущерба и иные угрозы, а также признания в совершенных преступных деяниях или сообщения о возможных преступных посягательствах, безотлагательно направляются в правоохранительные органы для принятия соответствующих мер.

### **3.13. Результаты рассмотрения обращений граждан**

3.13.1. По результатам рассмотрения обращений граждан сотрудник образовательного учреждения принимает одно из следующих решений:

- о полном или частичном удовлетворении обращения;
- об отказе (отклонении) полностью или частично в удовлетворении обращения;
- о направлении обращения по подведомственности;
- приобщении к ранее поступившему обращению.

3.13.2. Решения по обращениям граждан должны быть мотивированными

3.13.3. Руководитель образовательного учреждения, принявший решение по обращениям граждан, самостоятельно исполняет его либо поручает исполнение сотрудникам образовательного учреждения.

3.13.4. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции образовательного учреждения, в течение семи дней со дня их регистрации пересылаются должностными лицами в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.13.5. О ходе работы с обращениями граждан, поступившим на рассмотрение в образовательное учреждение из вышестоящего органа управления, в который они были направлены непосредственно или из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченного по правам ребенка в Российской Федерации, Министерства здравоохранения Российской Федерации, Министерства образования и науки Российской Федерации и взятые ими на контроль, докладывается лично руководителю образовательного учреждения.

3.13.6. Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников образовательного учреждения не может направляться этим должностным лицам и сотрудникам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.13.7. Все обращения, поступившие в образовательное учреждение, подлежат обязательному рассмотрению. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица образовательного учреждения, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.13.8. Конечными результатами предоставления рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

3.13.9. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителю и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме, или в форме электронного документа.

3.13.10. В случае несогласия с решением, принятым образовательным учреждением, гражданин вправе обжаловать его вышестоящему органу или должностному лицу, либо в суд в установленном порядке.

### **3.14. Ответственность за нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан**

3.14.1. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений граждан, принятие заведомо необоснованного решения, предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина, а также другие нарушения установленного Положением рассмотрения обращений граждан влекут за собой ответственность виновных должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.14.2. Действия (или бездействия) сотрудников образовательного учреждения по рассмотрению и разрешению вопросов, поставленных в обращениях граждан, в случаях, предусмотренных действующим законодательством, могут быть обжалованы в судебном порядке.