

СОГЛАСОВАНО:
Управляющим советом КОУ «Няганская
школа-интернат для обучающихся с
ограниченными возможностями здоровья»
(протокол от 28.10.2021 № 3)

УТВЕРЖДАЮ:
Директор КОУ «Няганская школа-интернат
для обучающихся с
ограниченными возможностями здоровья»
М.В. Сорокина
«28» 10 2021

Приказ от 28.10.2021 № 720

**Порядок
рассмотрения обращений граждан в казенное общеобразовательное учреждение
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганская школа – интернат для
обучающихся с ограниченными возможностями здоровья»
(далее – Порядок)**

1. Общие положения

- 1.1. Предметом регулирования настоящего Порядка является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения обращений граждан в казенное общеобразовательное учреждение Ханты-мансийского автономного округа – Югры «Няганская школа – интернат для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья» (далее – образовательная организация) с уведомлением законодательством Российской Федерации.
- 1.2. Настоящий Порядок определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан в образовательную организацию.
- 1.3. Рассмотрение обращений граждан в образовательную организацию регламентируются следующими нормативными правовыми актами: Федеральным законом от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 №59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом Российской Федерации от 27.04.1993 №4866 – 1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан», Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 №149 –ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14.11.2002 №138-ФЗ.
- 1.4. Настоящий Порядок является локальным нормативным актом образовательной организации (далее – локальные нормативные акты), регламентирующим образовательные отношения в образовательной организации.
- 1.5. Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения: обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа; индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее – обращения).
- 1.6. Обращения граждан в образовательную организацию поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.
- 1.7. Сведения о месте нахождения образовательной организации, почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений; информация о личном приеме граждан руководителям образовательной организации размещается на информационном стенде в образовательной организации в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://internat-nyagan.ru/>) (далее – сайт образовательной организации).
- 1.8. Обращения граждан могут быть направлены в Учреждение:

- 1) почтой России по адресу: 628187, Тюменская обл., Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, г. Нягань, ул. Речная, д.9а;
- 2) факсом: 8(34672)2-62-77;
- 3) электронной почтой по адресу: internat.nyagan@yandex.ru;
- 4) по телефону: 8(34672)2-62-77(доб. 201).

1.9. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений или курьером направляется по адресу: 628187, Тюменская обл., Ханты - Мансийский автономный округ - Югра, г. Нягань, ул. Речная, д.9а, приемная. График работы: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 8.00 до 17.00; обеденный перерыв - с 12.30 до 13.30.

1.10. Все поступающие обращения граждан в образовательную организацию подлежат обязательному рассмотрению.

1.11. Отказ в приёме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию образовательной организации, недопустим.

1.12. С целью ознакомления родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся с настоящим Порядком Учреждение размещает его на информационном стенде в Учреждении и (или) на сайте Учреждения.

2. Права граждан и обязанности должностных лиц Учреждения при рассмотрении обращений граждан

2.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в образовательную организацию имеет право:

- 2.1.1. представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 2.1.2. знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;
- 2.1.3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации;
- 2.1.4. получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;
- 2.1.5. 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;
- 2.1.6. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.3. Должностные лица образовательной организации (далее - должностные лица) обеспечивают:

- 2.3.1. объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости с участием граждан, направивших обращения;
- 2.3.2. получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов

- предварительного следствия;
- 2.3.3. принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
 - 2.3.4. уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.
- 2.4. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.
- 2.5. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются:
- 2.5.1. достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
 - 2.5.2. чёткость в изложении информации;
 - 2.5.3. полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
 - 2.5.4. удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.
- 2.6. Требования, учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме:
- 2.6.1. обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на сайте образовательной организации;
 - 2.6.2. обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием сайта образовательной организации;
 - 2.6.3. обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в образовательную организацию.

3. Рассмотрение письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте

- 3.1. Поступающие в образовательную организацию письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан (далее - уполномоченное лицо).
- 3.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.
- 3.3. При приёме письменных обращений:
 - 3.3.1. проверяется правильность адресности корреспонденции;
 - 3.3.2. вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
 - 3.3.3. поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В

случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкальвается бланк с текстом «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту.

3.4. По выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:

3.4.1. к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;

3.4.2. при вскрытии которых не обнаружилось обращения;

3.4.3. в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается уполномоченным лицом. При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

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

3.6. Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших в образовательную организацию по электронной почте, производится уполномоченным лицом, в течение одного дня с даты их поступления.

3.7. Письменные обращения и обращения граждан, поступивших в образовательную организацию по электронной почте, регистрируются в журнале регистрации обращений граждан.

3.8. Журнал регистрации обращений граждан должен включать следующие разделы: регистрационный номер; дата поступления обращения; Ф.И.О. заявителя; вопрос, по которому обращается заявитель; адрес, по которому направляется ответ; результат рассмотрения. Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ. В аннотации указывается общее число авторов.

3.9. На каждом обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.

3.10. Анонимные обращения (обращение лица (группы лиц) без указания фамилии, имени, отчества, адреса, даты, личной подписи) не подлежат регистрации и соответственно рассмотрению. Анонимные обращения, содержащие сведения о готовящемся или совершенном преступлении, незамедлительно направляются для проверки в правоохранительные органы.

3.11. Уполномоченное лицо при регистрации проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяет поступившие обращения на повторность.

3.12. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истёк установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Повторные обращения граждан ставятся на контроль.

3.13. Обращения одного и того же автора, по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

3.14. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам; обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

3.15. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения руководителю образовательной

организации (далее - руководитель).

- 3.16. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции образовательной организации, в течение 5 (пяти) 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.
- 3.17. Основания для отказа в рассмотрении обращения:
 - 3.17.1. в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;
 - 3.17.2. 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;
 - 3.17.3. текст письменного обращения не поддается прочтению;
 - 3.17.4. полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).
- 3.18. Обращение может быть зарегистрировано, но не рассмотрено по существу, если:
 - 3.18.1. обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения;
 - 3.18.2. по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
 - 3.18.3. обращение направлено лицом, которое признано недееспособным решением суда, вступившим в законную силу;
 - 3.18.4. обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);
 - 3.18.5. обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица.
- 3.19. В случаях, указанных в пункте 18 настоящего раздела, лицо, направившее обращение, оповещается о данном решении с указанием одной из перечисленных причин.
- 3.20. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте, руководителем должно быть принято одно из следующих решений о:
 - 3.20.1. принятии к рассмотрению;
 - 3.20.2. направлении в другие организации и учреждения;
 - 3.20.3. приобщении к ранее поступившему обращению;
 - 3.20.4. сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
 - 3.20.5. сообщении гражданину о прекращении переписки.
- 3.21. Обращения, рассмотренные руководителем, передаются уполномоченному лицу для последующего направления обращения заместителю руководителя или соответствующим работникам для рассмотрения и подготовки ответа.
- 3.22. Проект ответа гражданину, подготовленный лицом, ответственным за

исполнение поручения (указанного в поручении руководителя), согласовывается заместителем руководителя.

- 3.23. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.
- 3.24. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.
- 3.25. Передача обращений граждан от одного работника другому осуществляется только через уполномоченное лицо.
- 3.26. Если рассмотрение обращения поручено группе лиц и в резолюции не указан ответственный исполнитель, то ответственным за подготовку ответа является лицо, указанное в резолюции первым.
- 3.27. Если в поручении по обращению несколько исполнителей, то они не позднее, чем за 5 (пять) дней до истечения срока ответа на обращение, представляют ответственному исполнителю отчёт для составления ответа.
- 3.28. Исполненными считаются обращения граждан, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и авторам даны исчерпывающие ответы.
- 3.29. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.
- 3.30. Срок рассмотрения обращений граждан не должен превышать 30 (тридцати) дней со дня их регистрации, если в резолюции не указан другой срок исполнения. Обращения, не требующие дополнительной проверки и изучения, рассматриваются в течение 10 (десяти) дней. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата решения вопроса.
- 3.31. При невозможности исполнения обращения в сроки, установленные пунктом 30 настоящего раздела, необходимо решить вопрос о продлении срока рассмотрения. Продлить срок рассмотрения обращения может только руководитель, но не более чем на один месяц.
- 3.32. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.
- 3.33. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.
- 3.34. В ответах о результатах рассмотрения обращений граждан необходимо:
 - 3.34.1 сослаться на номер и дату регистрации обращения;
 - 3.34.2 кратко изложить содержание обращения гражданина (указать фамилию, имя, отчество);
 - 3.34.3 если в обращении поставлено несколько вопросов, ответ строится отдельно по каждому рассмотренному вопросу, абзацы нумеруются арабскими цифрами и начинаются подзаголовком, отражающим существо поставленного вопроса;
 - 3.34.4 при невозможности решения вопроса в сроки, установленные пунктом 30 настоящего раздела, изложить причины задержки и срок окончательного разрешения (для снятия обращения с контроля);
 - 3.34.5 дополнительно сообщить об окончательных результатах разрешения;
 - 3.34.6 указать виновных лиц, дать оценку их действиям, послуживших причиной для возникновения обращения, сообщить о мерах взыскания (в случае отсутствия виновных - изложить ответ на данный вопрос по существу со ссылкой на

законодательство Российской Федерации).

- 3.35. В ответах на обращения граждан не допускаются:
- 3.35.1. взаимоисключающая по содержанию информация;
 - 3.35.2. формальный подход к решению поставленных в обращении вопросов;
 - 3.35.3. отсутствие информации о мерах, принятых с целью устранения выявленных недостатков;
 - 3.35.4. отсутствие информации о результатах рассмотрения хотя бы одного из поставленных в обращении вопросов;
 - 3.35.5. отсутствие информации о продлении сроков рассмотрения (если таковое имеется) с сообщением об этом обратившемуся лицу.
- 3.36. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.
- 3.37. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и чёткость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.
- 3.38. Обращения, на которые даются промежуточные ответы с контроля не снимаются.
- 3.39. Ответы на обращения граждан подписывают руководитель.
- 3.40. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.
- 3.41. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.
- 3.42. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, при направлении письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
- 3.43. Перед передачей ответов заявителям на отправку уполномоченное лицо проверяет наличие подписей, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.
- 3.44. Оформленные надлежащим образом ответы отправляются уполномоченным лицом адресатам почтовым отправлением.
- 3.45. Ответ на обращение, поступившее в образовательную организацию в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.
- 3.46. Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются уполномоченным лицом в дела.
- 3.47. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

4. Организация работы по приёму граждан

- 4.1. Личный приём граждан осуществляется руководителем в соответствии с графиком

приёма граждан.

- 4.2. В случае обращения гражданина к руководителю по срочному с точки зрения гражданина вопросу, то приём данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от графика приёма.
- 4.3. График приёма граждан руководителем размещается на сайте образовательной организации и на информационном стенде в образовательной организации.
- 4.4. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).
- 4.5. Во время личного приёма гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его или обучающихся нарушенных прав, свобод и законных интересов.
- 4.6. Максимально допустимое время личного приёма гражданина не должно превышать 30 минут.
- 4.7. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в устном обращении гражданина вопросов.
- 4.8. Если в ходе личного приёма выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию образовательной организации, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 4.9. В ходе личного приёма гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 4.10. Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в образовательную организацию не должен превышать 20 минут.
- 4.11. Организация приёма граждан осуществляется в специально отведённом месте, учитывающим необходимость обеспечения комфортными условиями заявителей.
- 4.12. Для ожидания приёма гражданами, заполнения необходимых документов отводится место, оборудованное столом, стульями, а также необходимыми канцелярскими принадлежностями (для возможности оформления документов).
- 4.13. Учёт устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся в журнал регистрации личных обращений граждан.
- 4.14. Журнал регистрации личных обращений граждан должен включать следующие разделы: регистрационный номер; дата обращения; Ф.И.О. обратившегося; тематика обращения; адрес, по которому направляется ответ; результат рассмотрения.
- 4.15. В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» разговор с ним записывается и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию образовательной организации.

4.16. Устные обращения граждан, принятые по телефону, в журнале не регистрируются.

5. Результаты рассмотрения обращений граждан

5.1. Конечными результатами предоставления рассмотрения обращения являются:

5.1.1. 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;

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

5.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путём направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

6. Анализ обращений граждан, поступивших в Учреждение

6.1. Руководитель систематически анализирует обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщает предложения, принимает меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений.

6.2. По результатам работы с обращениями граждан формируется отчёт по работе с обращениями граждан с разбивкой на письменные и устные обращения, по видам и типам обращений.