

УТВЕРЖДЕНО

Приказом директора

МАОУ «Школа-интернат № 53»

от 22.12.2016г № 248

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **об обращениях граждан в администрацию МАОУ «Школа-интернат № 53»**

#### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение разработано на основе Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" с целью удовлетворения запросов участников образовательного процесса, граждан, чьи интересы могут представляться МАОУ «Школа-интернат № 53» (далее - школа).

1.2. Настоящим Положением устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан администрацией и должностными лицами школы.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

#### **2. Право граждан на обращение**

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в администрацию школы и должностным лицам.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

#### **3. Основные термины, используемые в настоящем Положении**

3.1. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

- обращение гражданина (далее – обращение) – направленные в администрацию школы или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в администрацию школы;

- предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию локальных нормативных актов, деятельности администрации по всем направлениям школьной жизни;

- заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его права на образование или права на образование других лиц, реализации иных прав и свобод граждан, либо сообщение о нарушении локальных нормативных актов, недостатках в работе администрации школы и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов управления 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;

- должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя администрации школы, либо

выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в школе.

#### **4. Права гражданина при рассмотрении обращения**

4.1. При рассмотрении обращения администрацией школы или должностным лицом 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;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

#### **5. Требования к письменному обращению**

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа управления школы, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

#### **6. Направление и регистрация письменного обращения**

6.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию школы или должностному лицу.

Заявления граждан по учебно – воспитательной деятельности: по личному составу учащихся (о приеме, переводе, выбытии и др.), по учебно – воспитательной работе (об освобождении учащихся от занятий, о снятии и постановке на питание и др.) регистрируются секретарем учебной части школы. Иные обращения граждан регистрирует делопроизводитель школы.

6.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации школы или должностного лица, 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 обращения.

#### **7. Обязательность принятия обращения к рассмотрению**

7.1. Обращение, поступившее в администрацию школы или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

7.2. В случае необходимости рассматривающие обращение администрация школы или должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

#### **8. Рассмотрение обращения**

8.1. Администрация школы или должностное лицо:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п. 9 настоящего Положения;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

8.2. Ответ на обращение подписывается директором школы, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

## **9. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

9.1. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Если в указанном 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.

9.2. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и 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 обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

9.3. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих 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.

9.4. Администрация или должностное лицо школы при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

### **9.1. Право граждан на обращение через официальный сайт школы, порядок рассмотрения таких обращений**

9.5. Граждане вправе направлять обращения в администрацию школы через официальный сайт школы по адресу: <http://maosh-53ngo.ucoz.ru/>.

9.6. Обращение направляется через сервис «Обращения».

9.7. Обращение оформляется путем заполнения необходимых строк сервиса.

9.8. После отправки обращения на сайт с помощью нажатия кнопки «Добавить вопрос», гражданин получает автоматический ответ через окно обратной связи, в котором отражается номер и дата обращения, сроки направления ответа и номер телефона, по которому можно получить информацию о ходе рассмотрении обращения.

9.9. Ответ на обращение направляется гражданину в течение 30 дней со дня направления обращения через официальный сайт школы путем направления ответа на электронную почту гражданина, если она была указана при направлении обращения, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

9.10. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает 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.

9.11. Если в обращении не содержатся данные, указанные в п.9.10. настоящего Положения (фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому

должен быть направлен ответ), ответ на такое обращение не дается. В случае наличия в таком обращении сведений, указанных в абзаце втором п.9.1. настоящего Положения, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

## **10. Сроки рассмотрения письменного обращения**

10.1. Письменное обращение, поступившее в администрацию школы или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

10.2. В исключительных случаях директор школы или должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

## **11. Личный прием граждан**

11.1. Личный прием граждан администрацией школы проводится директором школы и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

11.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (журнал учета устных обращений граждан).

11.4. 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 (журнале учета устных обращений граждан). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

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

## **12. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

12.1. Администрация школы или должностное лицо осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

## **13. Ответственность**

13.1. Должностные лица школы несут ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений заявителей в порядке и формах, определённых действующим законодательством.

13.2. Заявители несут ответственность за достоверность информации, изложенной в обращении, в порядке и формах, определённых действующим законодательством.

13.3. Иные правоотношения, не урегулированные настоящим Положением, регламентируются действующим законодательством РФ, локальными нормативными правовыми актами школы.