



**Государственное казенное общеобразовательное
учреждение Ростовской области
«Матвеево-Курганская специальная школа-интернат»**

Утверждаю

Директор _____ В.В. Зинченко

Приказ от 27.12.2024. № 201



**ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан**

1. Общее положение

Предметом регулирования настоящего Порядка (далее - Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направления ответов в установленной законодательством РФ срок.

В соответствии с настоящим Порядком в ГКОУ РО Матвеево – Курганской школе-интернате (далее - школа-интернат) обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами РФ или законодательством РФ.

Положение настоящего Порядка распространяется на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращение).

2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан

Рассмотрение обращений граждан в школе-интернате регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации от 12.12.1993;
- Федеральным законом РФ от 02.05.2006 № 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом РФ от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

**3. Требования к порядку информирования граждан
о возможности обращения для рассмотрения обращений**

Сведения о месте нахождения ГКОУ РО Матвеево-Курганской школы- интерната, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте школы-интерната в сети Интернет: <http://mkinter.ucoz.ru>

Почтовый адрес школы-интерната: 346970, ул. 40 лет Пионерии, №3, п. Матвеев-Курган, Ростовская область.

Телефон для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников школы: 8(86341) 31952.

Адрес электронной почты для приема обращений граждан:

ski_matveev_kurgan@rostobr.ru

Номер факса для приема обращений граждан: 8(86341) 31264.

На официальном сайте школы-интерната и информационном стенде

должна быть размещена следующая информация:

- место нахождения школы-интерната;
- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официального сайта школы- интерната;
- порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц школы-интерната в рамках рассмотрения и по результатам рассмотрения обращения.

Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично в школу-интернат;
- по телефону;
- в письменном виде почтой в школу-интернат;
- электронной почтой в школу-интернат.

4. Права гражданина при рассмотрении обращения

4.1. При рассмотрении обращения школой-интернатом гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) 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;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с заявлением о Прекращении рассмотрения

обращения.

5. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в школу-интернат с критикой деятельности образовательного учреждения, 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.

6. Требования к письменному обращению

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование школы—интерната, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

Обращение, поступившее в школу-интернат в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ». В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. 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.

7. Направление и регистрация письменного и устного обращений

Письменное обращение, поступившее в школу-интернат, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента его поступления в журнале регистрации обращений граждан РФ (Приложение №1).

Лицом, ответственным за регистрацию всех поступающих в школу-интернат обращений граждан РФ, является директор школы-интерната.

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 директором школы-интерната.

При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адреса корреспонденции;
- сортируются телеграммы;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- по выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма

(Приложение №2):

- к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;
- на письма, при вскрытии которых не обнаружилось обращения;
- в конвертах, в которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов. Акт составляется в двух экземплярах и подписывается директором школы-интерната. При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам с последующим рассмотрением.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию школы-интерната, 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.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

При направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, школа-интернат может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления и должностному

лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным п.5.7 настоящего положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» содержание беседы с ним будет отражено в журнале в соответствии с настоящим Положением и ему дадут устные ответы по вопросам, входящие в компетенцию школы-интерната.

8. Рассмотрение обращения

ГКОУ РО Матвеево-Курганская школа-интернат:

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- 2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- 3) в пределах своей компетенции принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- 4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- 5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Школа-интернат по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязана в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

Ответ на обращение подписывается директором школы-интерната.

Ответ на обращение, поступившее в школу-интернат в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

9. Порядок рассмотрения отдельных обращений

В случае, если в письменном обращении не указаны 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.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Школа-интернат при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников образовательного учреждения, а также членам их семей, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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.

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 пригодятся новые доводы или обстоятельства, директор школы-интерната 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 школу-интернат. О данном решении уведомляется гражданин, направивший 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.

10. Сроки рассмотрения письменного обращения

Письменное обращение, поступившее в школу-интернат в соответствии с компетенцией образовательного учреждения, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях директор школы-интерната вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

11. Личный прием граждан

Организация личного приёма граждан:

Личный прием граждан осуществляется директором школы- интерната в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным директором школы-интерната (Приложение №3).

График приема граждан размещается на официальном сайте школы-интерната и информационном стенде.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение № 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном ФЗ от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» и настоящим Положением.

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

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

Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

12. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

Школа-интернат осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

13. Ответственность за нарушение настоящего Федерального закона

Лица, виновные в нарушении ФЗ от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» и настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

ЖУРНАЛ

учета обращений граждан

№ п\п	Дата обращения	Ф.И.О. заявителя	Адрес заявителя	Краткое содержание жалобы	Результаты рассмотрения
-------	-------------------	---------------------	--------------------	---------------------------------	----------------------------

АКТ № ____

об отсутствии письменных вложений в
заказных письмах с уведомлением и в письмах с
объявленной ценностью

от "____" 20__ г.

Комиссия в составе _____
(фамилия, инициалы должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в ГКОУ РО Матвеево-Курганскую школу
- интернат поступила (число, месяц, год) корреспонденция с уведомлением за
№ _____ от гражданина _____

проживающего по адресу: _____

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного
вложения.

Настоящий акт составлен в 2х экземплярах.

Подписи:

АКТ № ____

о недостатке документов по описи
корреспондента в заказных письмах
с уведомлением и в письмах
с объявленной ценностью

от" _____ "20__ г.

Комиссия в составе _____
(фамилия, инициалы должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в ГКОУ РО Матвеево-Курганскую школу
- интернат поступила (число, месяц, год) корреспонденция с уведомлением за
№ _____ от гражданина _____

проживающего по адресу: _____

При вскрытии почтового отправления _____ обнаружена _____ недостача
документов, перечисленных автором письма в описи на ценные бумаги, а
именно:

Настоящий акт составлен в 2х экземплярах.

Подписи:

АКТ № ____

О вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением
и в письмах с объявленной ценностью

от "____" 20__ г.

Комиссия в составе _____
(фамилия, инициалы должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в ГКОУ РО Матвеево-Курганскую школу
- интернат поступила (число, месяц, год) корреспонденция с уведомлением за
№ _____ от гражданина _____
проживающего по адресу: _____

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

Настоящий акт составлен в 2х экземплярах.

Подписи:

Карточка
личного приема граждан в ГКОУ РО Матвеево-Курганской
школе-интернате интернате № _____

Дата приема « _____ » 20 ____ г.

в ____ ч ____ мин

Лицо, осуществляющее рассмотрение обращения:
(должность, фамилия, имя, отчество)

Фамилия, имя, отчество заявителя

Адрес места жительства или места работы заявителя

Отметка о получении письменного обращения во время приема

Краткое содержание обращения

Дата и результат рассмотрения обращения

Подпись лица, осуществляющего личный прием гражданина

Дополнительные сведения

Отметка об ответе заявителю

Отметка о снятии с контроля

**Приложение №4 к Положению о порядке
рассмотрения обращений граждан**

Фамилия, имя, отчество	Занимае- мая должност ь	Дни личного приема граждан	Время личного приема	Место личного приема
Зинченко Вячеслав Викторович	Директор	Понедельник	08-00 – 13-00; 14-00 – 17-00.	п. Матвеев-Курган ул. 40 лет Пионерии, 3 кабинет директора
		Вторник	08-00 – 13-00; 14-00 – 17-00.	
		Среда	08-00 – 13-00; 14-00 – 17-00.	
		Четверг	08-00 – 13-00; 14-00 – 17-00.	
		Пятница	08-00 – 13-00; 14-00 – 17-00.	