РАССМОТРЕНО:
Педагогическим советом
КОУ «Сургутская школа для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья»
Протокол № 01 от 26.12.2024 г.

СОГЛАСОВАНО:
Управляющим советом
КОУ «Сургутская школа для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья»
Протокол от 26.12.2024 г. №1

УТВЕРЖДАЮ:
Врио директора
КОУ «Сургутская школа для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья»
приказ от 11.04.2025 г. № 139

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат [00A29E9BD5DAEE97FE3F9FBEC9D79CC6D5]
Владелец [Казанчева Марина Яковлевна]
Действителен с [26.04.2023] по [20.07.2025]

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2013 № 273-ФЗ «Об образовании в РФ», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», ФЗ от 28 декабря 2024 года № 547-ФЗ «О внесении изменений в федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»

Уставом КОУ «Сургутская школа для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья» (далее - Школа)

1.2. Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно, порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан в Школе.

1.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять в Школу коллективные обращения в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), либо официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

1.4. Обращения граждан, направленные в школу, поступают в виде предложений, заявлений, жалоб.

Предложение - пожелания или рекомендации по улучшению отдельных направлений деятельности школы, 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 школы требований законодательства, этических норм и правил поведения и т.д.

2. Прием и регистрация писем граждан

2.1. Все поступающие в образовательное учреждение обращения граждан принимаются и оформляются в день их поступления секретарем образовательного учреждения в соответствии с должностными обязанностями.

2.2. Поступающие обращения с копиями документов (например, копий аттестатов, дипломов, трудовых книжек и др.) прикрепляются к тексту обращения.

2.3. Поступившие письма граждан регистрируются секретарем образовательного учреждения в журнале обращений граждан (приложение 1).

2.4. После регистрации обращения направляются директору Школы для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и сроков исполнения.

3. Требования к письменному обращению

3.1. Письменное обращение гражданина должно содержать наименование школы, фамилию, имя, отчество должностного лица либо его должность, фамилию, имя, отчество

заявителя, телефон, 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.

3.2. В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин должен указать: свои фамилию, имя, отчество; номер телефона, 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.

3.3. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество, номер телефона 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.

4. Порядок рассмотрения письменных обращений

4.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Школу.

4.2. Принятие решения по рассмотрению письменных обращений граждан осуществляется директором Школы, который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения.

4.3 Срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях он может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения гражданин уведомляется официально.

4.4. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы и предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

4.5. Исполнитель, назначенный директором Школы, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки директору на утверждение.

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

4.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию 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.

4.8. 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.

4.9. Школа или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

4.10. 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.

4.11. При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ дожжен 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.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1 Если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение граждан не дается. Такие обращения признаются анонимными.

5.2 Если текст письменного обращения не поддается прочтению из-за его физического состояния, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.3 Если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, Школа вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.4 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.

5.5 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.

6. Организация личного приема граждан.

Порядок рассмотрения устных обращений.

6.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции Школы.

6.2. Прием граждан осуществляется директором Школы. При необходимости директор может для решения вопроса пригласить своих заместителей, преподавателей или других работников школы.

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

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

6.5. Устные обращения могут поступать при проведении приема, во время телефонных переговоров. 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 журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.6 Правом на первоочередной личный прием обладают:

1) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;

2) инвалиды I группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов;

3) беременные женщины;

4) родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет;

5) иные категории граждан в соответствии с ч.7 ст.13 Федерального Закона № 59-ФЗ.

7. Порядок оформления, приема и рассмотрения обращений через сервис «Обращения на сайт»

7.1. Сервис «Обращения на сайт» является дополнительным средством для обеспечения возможности обращений граждан в Школу.

7.2. Обращения, направленные в электронном виде через официальный сайт или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг» , иной информационной системы государственного органа в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, регистрируются и рассматриваются в соответствии с разделом 4 настоящего Положения.

7.3. 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.

7.4. Уведомление о ходе рассмотрения обращения гражданина направляется по указанному им адресу электронной почты

7.5. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

8. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

8.1. Директор Школы осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения предложений, заявлений, жалоб граждан, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

8.2. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возлагается на непосредственного исполнителя.

8.3. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков или порядка их рассмотрения, а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9. Заключительные положения

10.1. Положение подлежит пересмотру и дополнению по мере необходимости в установленном порядке.

10.2. Все изменения и дополнения к настоящему Положению принимаются на заседании Педагогического Совета.

Приложение 1

Форма журнала обращений граждан

№ п\п (регистра ционный №)	Дата поступления обращения	Ф И О. гражданин, а родителя (законного представителя)	Ф И О. обучающегося	Адрес места жительства гражданин а, родителя (законного представителя)	Краткое содержание обращения	Должность, Ф И О. исполнителя	Информация об исполнении (принятое решение)
1	2	3	4	5	6	7	8