



**Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области**

**Государственное казенное общеобразовательное учреждение
«Школа-интернат для глухих детей»**

Анкудиновское шоссе, д. 9 Нижний Новгород, 603144, тел./факс (831) 422-53-34, e-mail: info@s-t-h.ru, www.s-t-h.ru

**УТВЕРЖДАЮ
Директор ГКОУ «Школа-интернат для
глухих детей»**

Е.А. Кутовая

Приказ № 134 от 29.01.2020 г.



**Положение
о порядке рассмотрения обращений
граждан в ГКОУ «Школа-интернат для
глухих детей»**

**(локальный акт к Уставу Государственного казенного
общеобразовательного учреждения
«Школа-интернат для глухих детей»)**

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок учета, регистрации рассмотрения и разрешения обращений граждан в Государственное казенное общеобразовательное учреждение «Школа-интернат для глухих детей» (далее – ГКОУ «Школа-интернат для глухих детей»), а также контроль за их исполнением.

1.2. Регулирующее действие Положения распространяется на обращения полученные в письменной или устной форме на личном приеме директором ГКОУ «Школа-интернат для глухих детей», по почте, телефону, электронной почте и иными информационными системами общего пользования.

1.3. Рассмотрение обращений граждан в ГКОУ «Школа-интернат для глухих детей» регламентируется следующими нормативными актами:

- Конституцией РФ;
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. От 27.12.2018) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом РФ от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом РФ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.4. Основные термины, используемые в Положении:

Обращение гражданина (далее-Обращение) – направленное в ГКОУ «Школа-интернат для глухих детей» или конкретному должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление, жалоба, а также устное обращение гражданина.

Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности ГКОУ «Школа-интернат для глухих детей».

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 ГКОУ «Школа-интернат для глухих детей» и должностных лиц.

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав свобод или законных интересов других лиц.

1.5. Сведения о месте нахождения ГКОУ «Школа-интернат для глухих детей», почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений; информация о личном приеме граждан директором ГКОУ «Школа-интернат для глухих детей», его заместителями размещаются на информационном стенде и официальном сайте ГКОУ «Школа-интернат для глухих детей» в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

1.6. Обращения могут быть направлены:

- почтой России по адресу: 603144, г. Нижний Новгород, Анкудиновское шоссе, д.9;
- электронной почтой по адресу:info@s-t-h.ru;
- по телефону: 8(831)422-53-72, 422-53-34.

1.7. Все обращения граждан, поступающие в ГКОУ «Школа-интернат для глухих детей» подлежат обязательному рассмотрению.

1.8. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию ГКОУ «Школа-интернат для глухих детей», недопустим.

2. Права граждан и обязанности должностных лиц ГКОУ «Школа-интернат для глухих детей» при рассмотрении обращений

2.1. При рассмотрении обращения в ГКОУ «Школа-интернат для глухих детей» гражданин имеет право:

2.1.1. Предоставлять дополнительные документы и материалы 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 и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.1.3. 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.

2.1.4. Обращаться с жалобой на принятное по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством РФ.

2.1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.2. Должностные лица ГКОУ «Школа-интернат для глухих детей»:

2.2.1. Обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости – с участием граждан, направивших обращения.

2.2.2. Запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращений документы, материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов органов дознания и органов предварительного следствия.

2.2.3. Принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав свобод и законных интересов граждан.

2.2.4. Дают письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов.

2.2.5. Уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с его компетенцией.

2.3. Конфиденциальные сведения ставшие известные 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.

2.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются:

- достоверность предоставляемой заявителями информации о ходе рассмотрения обращения;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

2.5. Требования, учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме:

- обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на сайте ГКОУ «Школа-интернат для глухих детей»;

- обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в ГКОУ «Школа-интернат для глухих детей».

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

3.1. Поступающие в ГКОУ «Школа-интернат для глухих детей» письменные обращения принимаются делопроизводителем ГКОУ «Школа-интернат для глухих детей».

3.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

3.3. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов;
- поступающие с письмом документы подкальзываются под скрепку после текста письма, затем подкальвается конверт.

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

3.5. Письменные обращения и обращения граждан, поступившие в ГКОУ «Школа-интернат для глухих детей», регистрируются делопроизводителем в течение трех дней с момента их поступления.

3.6. Письменные обращения и обращения граждан поступившие в ГКОУ «Школа-интернат для глухих детей» по электронной почте регистрируются в Журнале регистрации обращений граждан (Приложение № 2).

3.7. Журнал регистрации обращений граждан включает в себя следующие разделы:

- регистрационный номер;
- дата регистрации обращения
- вид передачи обращения (почтой электронной почтой и т.д.);
- сведения о повторности и осуществления контроля;
- фамилия имя, отчество заявителя, его адрес;

- = аннотация (краткое содержание обращения);
- срок исполнения обращения;
- резолюция (исполнитель содержание поручения, автор, дата);
- отметка об исполнении обращения.

Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ.

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

3.9. Анонимные обращения (обращения 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.

3.10. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения директору ГКОУ «Школа-интернат для глухих детей».

3.11. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции ГКОУ «Школа-интернат для глухих детей» в течении 7 (семи) дней со дня их регистрации пересыпаются делопроизводителем в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов с уведомлением гражданина направившего обращение.

3.12. Основанием для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или 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 совершенным. Обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством РФ (в случае подачи жалобы).

3.13. Обращение может быть зарегистрировано, но не рассмотрено по существу если:

- 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;
- по вопросам содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
- обращение направлено лицом, которое признано недееспособным решением суда, вступившим в законную силу;
- обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения(кроме недееспособных лиц);
- обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица а также членам его семьи.

3.14. В случаях, указанных в пункте 3.12. настоящего раздела, лицо направившее обращение, оповещается о данном решении с указанием одной из перечисленных причин.

3.15. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте, руководителем должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;
- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки.

3.16. Директор ГКОУ «Школа-интернат для глухих детей» рассматривает обращения граждан и определяет должностное лицо, и сроки подготовки ответа заявителю (приложение № 1).

3.17. Должностное лицо готовит ответ на письменное обращение граждан, и передает его делопроизводителю для подписи директором, регистрации и отправки на указанный гражданином почтовый адрес с уведомлением либо (и) на адрес электронной почты.

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

3.19. 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 отчет для составления ответа.

3.20. Исполненными считаются обращения граждан если рассмотрены все поставленные в них вопросы принятые необходимые меры и авторам даны исчерпывающие ответы.

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

3.22. Обращения граждан рассматриваются в течение 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.

3.23. При невозможности исполнения обращения в сроки, установленные пунктом 3.22. настоящего раздела, необходимо решить вопрос о продлении срока рассмотрения. Продлить срок рассмотрения обращения может только директор, но не более чем на один месяц.

3.24. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

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

3.26. Ответы на обращения граждан подписывает директор ГКОУ «Школа-интернат для глухих детей».

3.27. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Информация о персональных данных заявителей хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства о персональных данных.

3.28. 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.

3.29. Перед подачей ответов заявителям на отправку делопроизводитель проверяет наличие подписей соответствие и наличие приложений указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

3.30. Оформленные надлежащим образом ответы отправляются делопроизводителем почтовым отправлением.

3.31. Обращения граждан могут поступать в ГКОУ «Школа-интернат для глухих детей» в электронном виде, как по электронной почте, так и через раздел официального сайта.

3.32. Обращения, поступившие на официальный электронный адрес ГКОУ «Школа-интернат для глухих детей», поступают делопроизводителю.

3.33. Делопроизводитель отвечающий за прием электронной почты передает поступившее обращение директору ГКОУ «Школа-интернат для глухих детей».

3.34. Директор рассматривает электронные обращения граждан и определяет должностное лицо, сроки подготовки ответа заявителю.

3.35. Ответственные лица готовят ответ в виде обратного сообщения согласовывают с директором и передают его делопроизводителю школы.

3.36. Должностные лица, указанные в Приложении № 1 несут ответственность за достоверность информации, содержащейся в обратном сообщении.

3.37. Ответ в виде обратного сообщения направляется делопроизводителем по адресу электронной почты, указанному в обращении в течение 30 дней с момента получения.

4. Личный прием граждан.

4.1. Личный прием граждан в ГКОУ «Школа-интернат для глухих детей» осуществляется директором и его заместителями в соответствии с графиком приема граждан.

4.2. В случае обращения гражданина к директору по срочному с точки зрения гражданина вопросу, прием данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от графика приема.

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

4.4. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его или третьих лиц нарушенных прав, свобод и законных интересов.

4.5. 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 приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.

4.6. Если в ходе личного приема выясняется, что решение, поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию ГКОУ «Школа-интернат для

глухих детей» гражданину разъясняется куда и в каком порядке следует обратиться.

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

5. Результаты рассмотрения обращений граждан

5.1. Конечными результатами предоставления рассмотрения обращений 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.

5.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путем 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 ГКОУ «Школа-интернат для глухих детей»

6.1. Директор ГКОУ «Школа-интернат для глухих детей» систематически анализирует обращение 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.

7. Формирование дел по обращению граждан

7.1. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением (разрешением), формируются в дела.

7.2. Дела, формируемые на обращения граждан хранятся в ГКОУ «Школа-интернат для глухих детей».

7.3. По истечению установленных сроков хранения дела подлежат уничтожению.

7.4. Ответственность за сохранность и комплектность документов по обращениям граждан возлагается на делопроизводителя ГКОУ «Школа-интернат для глухих детей».

ПЕРЕЧЕНЬ**лиц, ответственных за рассмотрение обращений граждан, поступивших в ГКОУ «Школа-интернат для глухих детей»**

№	Направление деятельности, к которому относится обращение	Ответственный за рассмотрение обращений граждан
1	Наименование образовательной организации, место нахождения, телефон, адрес сайта, адрес электронной почты реквизиты	Делопроизводитель ГКОУ «Школа-интернат для глухих детей»
2	Законодательные и нормативные акты	Директор
3	Педагогическая деятельность; перевод, восстановление и отчисление обучающихся	Заместитель директора по учебной работе
4	Прием граждан в ГКОУ «Школа-интернат для глухих детей»	Заместитель директора по учебной работе
5	Обращение по кадровым вопросам	Специалист по кадрам
6	Обеспеченность учебной литературой	Педагог-библиотекарь
7	Посещение и успеваемость обучающихся	Заместитель директора по учебной работе
8	Дополнительное образование и внеурочная деятельность	Заместитель директора по воспитательной работе
9	Охрана труда	Специалист по охране труда
10	Обращения по соблюдению законных прав сотрудников	Директор
11	Финансовые вопросы	Директор, Центр бюджетного учета «Нижний Новгород»

Журнал регистрации обращений, предложений и заявлений граждан в ГКОУ «Школа-интернат для глухих детей»