

Министерство образования и науки Калужской области
Государственное казённое общеобразовательное учреждение Калужской области
«Людиновская школа-интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения
родителей, с ограниченными возможностями здоровья»

249402, г. Людиново, Калужская обл., ул. Дзержинского, д. 1,
тел.-факс: 8(48444) 6-23-42, E-mail: lud_internat@mail.ru

Принято
На заседании педагогического совета
ГКОУКО «Людиновская школа-интернат»
Протокол от «29» 05.20 г. № 7



Утверждено

Директор ГКОУКО «Людиновская школа-интернат»

И. Е. Антохина /И. Е. Антохина./

Приказ от «15» 07.2020 г. № 115-04

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан
в ГКОУКО «Людиновская школа-интернат»

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращения граждан в ГКОУКО «Людиновская школа-интернат» (далее – Порядок) регулирует организацию 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.

1.2. В соответствии с настоящим Порядком в ГКОУКО «Людиновская школа-интернат» (далее – учреждение, 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.

1.3. Положения настоящего Порядка распространяются 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

2.1. Рассмотрение обращений граждан в Учреждении регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- законом РФ от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан РФ»;
- законом РФ от 27.04.1993 г. №4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих свободы граждан»;
- федеральным законом РФ от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Гражданским процессуальным кодексом РФ от 14.11.2002 г. № 138-ФЗ.

3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

3.1. Сведения о месте нахождения учреждения, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте учреждения в сети Интернет: <https://ludintern.edusite.ru/>

Почтовый адрес учреждения: 249402, Калужская область, г. Людиново, ул. Дзержинского, д.1.

Телефон для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников учреждения: 8(48444) 6-23-42.

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: Lud_internat@mail.ru

Номер телефакса для приема обращений граждан: 8(48444) 6-23-42.

Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: 249402, Калужская область, г. Людиново, ул. Дзержинского, д.1.

График работы:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница: с 09.00 до 17.00;

обеденный перерыв: с 13.00 до 14.00.

3.2. На официальном сайте учреждения, на информационных стендах учреждения размещается следующая информация:

- месторасположение учреждения;
- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официального сайта учреждения;
- порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц учреждения в рамках рассмотрения и по результатам рассмотрения обращения;
- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

3.3. Информация об организации рассмотрения обращений граждан, размещается при входе в учреждение.

3.4. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично в учреждение;
- по телефону;
- в письменном виде почтой в учреждение;
- электронной почтой в учреждение.

4. Срок рассмотрения обращения

4.1. Срок регистрации письменных обращений в учреждение с момента поступления - не более трёх дней.

4.2. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции учреждения, в течение семи дней со дня их регистрации в учреждение подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

4.3. В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.

4.4. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня регистрации письменного обращения. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах.

4.5. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник учреждения, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

5. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами, для рассмотрения обращения граждан

5.1. Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

- в письменном виде по почте или факсу в учреждение;
- электронной почтой в учреждение;
- лично в учреждение;
- по телефону.

5.2. В обращении заявитель указывает либо наименование учреждения, в которое направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.3. Обращение, поступившее в учреждение, подлежит обязательному приему.

6. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения

6.1. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и 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 совершившем. Обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;
- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом, в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

7. Права граждан и обязанности должностных лиц учреждения при рассмотрении обращений

7.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в учреждение, при желании, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению 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 и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральными законами тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

7.2. Должностные лица учреждения обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

7.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам учреждения при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

7.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений граждан в учреждении являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения.

8. Иные требования, в том числе учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме

8.1. Обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на официальном сайте учреждения.

8.2. Обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте учреждения форм заявлений и иных документов, необходимых для рассмотрения обращения.

9. Личный прием граждан в учреждении

9.1. Организация личного приёма граждан

9.1.1 Личный прием граждан осуществляется директором учреждения и его заместителем (далее - руководство) в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным директором учреждения.

9.1.2 График приема граждан руководством учреждения размещается на официальном сайте учреждения и на информационном стенде учреждения.

7.2.1. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

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

9.1.5. Устные обращения гражданина регистрируются.

9.1.6. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

9.1.7. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию учреждения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

9.1.8. Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся уполномоченными на то лицами непосредственно в базу данных по работе с обращениями граждан и в журнал, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

9.1.9. В обязательном порядке журнал личных обращений граждан должен включать следующие разделы:

- дата обращения;
- Ф.И.О. обратившегося;
- адрес фактического проживания;
- тематика обращения;
- Ф.И.О. и должность уполномоченного за рассмотрение;
- результат рассмотрения.

9.1.10. 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» содержание беседы с ним будет отражено в журнале в соответствии с настоящим Порядком и ему дадут устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию учреждения.

9.2. Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в учреждение не должен превышать 20 минут.

9.3 Требования к месту ожидания и приема заявителей.

9.3.1. Организация приема граждан осуществляется в специально отведенном месте, учитывающим необходимость обеспечения комфортными условиями заявителей и должностных лиц, в том числе обеспечения возможности реализации прав инвалидов.

9.3.2. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится личный прием, не должен создавать затруднений для лиц с ограниченными физическими возможностями.

9.3.3. Место получения информации о рассмотрении обращений оборудуется информационными стендами.

9.3.4. Информация о приеме граждан размещается на информационных стендах учреждения, а также на официальном сайте учреждения.

10. Работа с письменными обращениями граждан в учреждение

10.1. Приём письменных обращений граждан

10.1.1. Поступающие в учреждение письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

10.1.2. 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.

10.1.3. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адреса корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов;
- по выявленным нарушениям и недостаткам (недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов, не обнаружилось обращения, прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.) составляются акты.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

10.2. Регистрация письменных обращений граждан

10.2.1. Регистрация обращений граждан, поступивших в учреждение, производится уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан, в соответствующей базе данных в течение одного дня с даты их поступления.

10.2.2. На каждом письменном обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.

10.2.3. Уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, при регистрации проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных

автором вложений и приложений. При необходимости проверяет поступившие обращения на повторность:

- повторными считаются обращения:
 - поступившие в учреждение от одного и того же лица по одному и тому же вопросу;
 - если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;
- не считаются повторными:
 - обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
 - обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

10.2.4. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения директору учреждения.

10.3. Рассмотрение письменных обращений граждан

10.3.1. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;
- передаче на рассмотрение заместителям руководителя учреждения;
- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки;
- списании «В дело».

10.4. Подготовка ответов на письменные обращения граждан

10.4.1. Проект ответа гражданину, подготовленный лицом, ответственным за исполнение поручения (указанного в поручении руководителя), согласовывается с заместителем директора учреждения.

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

10.4.3. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

10.4.4. Передача обращений граждан от одного сотрудника другому осуществляется только через уполномоченное лицо учреждения, ответственное за регистрацию обращений граждан.

10.4.5. В случае разногласий между сотрудниками о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается директором учреждения или его заместителями в соответствии с курируемыми направлениями деятельности.

10.4.6. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

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

10.4.8. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

10.4.9. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

10.4.10. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

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

10.4.12. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

10.4.13. Ответы на обращения граждан подписывают директор учреждения.

10.4.14. Оформленные надлежащим образом ответы передаются уполномоченному лицу учреждения, ответственному за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением.

10.4.15. Ответ на обращение, поступившее в учреждение в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

11. Результаты рассмотрения обращений граждан

11.1. Конечными результатами предоставления рассмотрения обращения 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.

11.2. 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.

12. Анализ обращений, поступивших в учреждение

12.1. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченное должностное лицо учреждения осуществляет учет и анализ обращений граждан, поступивших в учреждение.

12.2. Заместители директора учреждения обеспечивают учет и анализ вопросов по курируемым направлениям, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан в пределах их полномочий;
- количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

12.3. Заместители директора учреждения организуют учет и анализ вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков.

12.4. Ответственное лицо за организацию работы с обращениями граждан в общеобразовательном учреждении обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и подготавливает статистический отчет и соответствующую аналитическую записку.

13. Организация контроля за исполнением Порядка

13.1. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

13.2. Организация контроля за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан в учреждении.

13.3. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган.

13.4. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

13.5. Уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, оперативно представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истекает в ближайшие семь дней ответственному лицу за организацию работы с обращениями граждан в учреждении, директору учреждения.

13.6. Ответственное лицо за организацию работы с обращениями граждан в учреждении представляет информацию об обращениях, срок исполнения которых истёк (не позднее следующего дня после указанного срока) непосредственно директору учреждения.

13.7. Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на заместителей директора учреждения по направлениям.

13.8. Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:

- истечение срока исполнения обращения;
- поступление в учреждение обращений и заявлений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

13.9. Нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц учреждения ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

13.10. Граждане, их объединения и организации, обратившиеся в установленном законодательством порядке в учреждение, имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью учреждения по работе с обращениями граждан.