

государственное казенное общеобразовательное учреждение Астраханской области  
для обучающихся, воспитанников с ограниченными возможностями здоровья «Об-  
щеобразовательная школа-интернат № 5»

«СОГЛАСОВАНО»  
Председатель профсоюзной организации  
А.В. Баева

Председатель Совета родителей  
Н.С. Рахимова

«УТВЕРЖДАЮ»  
Директор ГКОУ АО «ОШИ № 5»  
В.В. Скрипниченко  
Приказ от 27.09.22 № 81а

## ПОЛОЖЕНИЕ о порядке рассмотрения обращений граждан ГКОУ АО «ОШИ № 5»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» №59-ФЗ от 02 мая 2006 г., с Законом Российской Федерации от 29 декабря 2012 года 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», Уставом.

1.2. Настоящее Положение регулирует деятельность Государственного казенного общеобразовательного учреждения Астраханской области для обучающихся, воспитанников с ограниченными возможностями здоровья «Общеобразовательная школа-интернат № 5» (далее - Школа) и определяет порядок рассмотрения обращений граждан.

1.3. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

**Предложение** - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательных организаций.

**Заявление** - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

**Жалоба** - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями или решениями государственных органов, должностных лиц, общественных лиц и общественных организаций.

**Отзыв** - личное мнение о прочитанном или увиденном.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

1.4. Заявителями являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или федеральными законами (далее - граждане) и их представители.

1.5. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.

1.6. Порядок информирования заинтересованных лиц о правилах рассмотрения обращений: Информация о месте нахождения и графике работы ГКОУ АО «ОШИ № 5»:

Адрес юридический и фактический: 414000 г. Астрахань, ул. Набережная 1 Мая 53, 69;

Эл. почта: [8512510325@platforma.school](mailto:8512510325@platforma.school)

Адрес сайта: <http://oshi5.astraschool.ru/>

## **2. Требования к письменному обращению**

2.1. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

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

2.3. В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин должен указать: свои фамилию, имя, отчество; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; дату и личную подпись. 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.

2.4. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество 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.

2.5. Ответ на обращение граждан не дается в следующих ситуациях:

- если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если текст обращения прочесть невозможно из-за его физического состояния, об этом гражданину сообщается в течение семи дней от момента регистрации;
- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, об этом гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом;
- 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;
- 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.

2.6. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 2.1. - 2.3. настоящего Положения, признаются анонимным и рассмотрению не подлежат.

2.7. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

2.8. В случае, если повторное обращение вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения обращений, директор Школы принимает соответствующие меры в отношении виновных лиц и о результатах рассмотрения обращения сообщает заявителю.

2.9. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

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

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

3.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- 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, уведомление о переадресации письменного обращения в органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобами на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;
- гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностных лиц школы, при рассмотрении обращения, по решению суда.

3.2. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности, либо в целях восстановления или защиты прав и свобод ребенка.

3.3. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

#### **4. Права и обязанности должностных лиц.**

4.1. Школа обязана:

- обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов ребенка;
- давать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в течение 30 дней;
- уведомлять гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;
- в случае полученного запроса от государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, в установленном порядке предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения.

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

4.3. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

#### **5. Порядок рассмотрения устных обращений граждан.**

5.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции Школы, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

5.2. Личный прием граждан проводится руководителем и должностными лицами Школы. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

5.3. При личном приеме граждан предъявляется документ, удостоверяющий его личность.

5.4. Устные обращения граждан могут поступать при проведении личного приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны или установлены. На устные обращения граждан дается ответ в устной форме.

## **6. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан.**

6.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления. После регистрации определяется исполнитель данного письма. Исполнитель готовит ответ 30 дней.

6.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Школы, направляется в течение семи дней со дня регистрации соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданину, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6.3. 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.

6.4. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление жалобы на рассмотрение должностным лицам, 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 суде.

6.5. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в

нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

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

6.7. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

6.8. В случае, если повторное обращение вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения обращений, директор Школы принимает соответствующие меры в отношении виновных лиц и о результатах рассмотрения обращения сообщает заявителю.

## **7. Сроки рассмотрения обращений граждан.**

7.1. Обращения граждан, поступившие в Школу, касающиеся компетенции ее должностных лиц; в письменном виде, по электронной почте, через сайт школы, сервис «вопрос-ответ» <https://oshi5.astraschool.ru/treatments> подлежат обязательному рассмотрению в сроки установленные Регламентом обработки обращений граждан в ГКОУ АО «ОШИ № 5», являющимся Приложением №1 к настоящему Положению.

7.2. В исключительных случаях директор Школы 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.

## **8. Контроль за рассмотрением обращений граждан и ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан.**

8.1. Должностные лица Школы 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.

8.2. За нарушение порядка рассмотрения обращений граждан, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

## Регламент обработки обращений граждан в ГКОУ АО «ОШИ № 5»

### Временные параметры решения обращений

Параметр	Срок в разрезе приоритетов			
	Низкий	Средний	Высокий	Критический
Время решения обращения	Не более 30 (тридцати) рабочих дней	Не более 10 (десяти) рабочих дней	Не более 5 (пяти) рабочих дней	Не более 1 (одного) рабочего дня
В отдельных случаях и при условии, что администрация обоснует объективную невозможность выполнить обращение в указанный срок, время решения может быть увеличено по согласованию с инициатором обращения.				

Приоритет	Типы ошибок (примеры для определения приоритета)
1 - критический	Угроза жизни и здоровью ребенка
2 - высокий	Проблемы с внесением данных учителями
3 - средний	Проблемы с данными (пропали оценки, учебные планы, КТП и т.д.)
4 - низкий	Проблемы с данными (не корректно отображаются оценки, учебные планы, КТП и т.д.) Проблемы с отчетами Проблемы с реестрами кадров (орфографические ошибки) Проблемы с реестром контингента (орфографические ошибки) Реорганизация (все проблемы, ОУ в стадии слияния) Предложения по доработке

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

**СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП**

Сертификат 710858474967985478426001373498448859431888587348

Владелец Скрипниченко Вера Владимировна

Действителен с 26.09.2022 по 26.09.2023