

**Автономная некоммерческая общеобразовательная
организация «Сосновоборская частная школа»**



УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора АНОО
«Сосновоборская частная школа»
№03 от 02.20.21
А.А.Дудник

**ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В
АНОО «СОСНОВОБОРСКАЯ ЧАСТНАЯ ШКОЛА»**

СОГЛАСОВАНО

Советом Учредителей АНОО
«Сосновоборская частная школа»

Протокол № 1 от 01.02.2021

Председатель

 Л.И. Фарунцева

**Автономная некоммерческая общеобразовательная
организация «Сосновоборская частная школа»**



УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора АНОО
«Сосновоборская частная школа»
№03 от 02.20.21
_____ А.А.Дудник

**ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В
АНОО «СОСНОВОБОРСКАЯ ЧАСТНАЯ ШКОЛА»**

СОГЛАСОВАНО
Советом Учредителей АНОО
«Сосновоборская частная школа»
Протокол № 1 от 01.02.2021
Председатель
_____ Л.И. Фарунцева

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан в Автономной некоммерческой общеобразовательной организации «Сосновоборская частная школа» (далее по тексту – образовательная организация) разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Письмом Министерства Образования Российской Федерации от 20 декабря 2000 г. N 03-51/64 «Методические рекомендации по работе с документами в общеобразовательных учреждениях» и устанавливает единые требования к учету, регистрации, рассмотрению обращений граждан, а также организации приема граждан в АНОО «Сосновоборская частная школа».

1.2. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в образовательную организацию.

1.3. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.5. Основные термины, используемые в настоящем Порядке:

1.5.1. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в образовательную организацию на имя директора или заместителя директора в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в образовательную организацию.

1.5.2. Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию локальных нормативных актов, иных документов образовательной организации, ее деятельности;

1.5.3. Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод несовершеннолетних обучающихся, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативно - правовых актов, недостатках в работе образовательной организации и ее работников/ лиц, выполняющих в образовательной организации работу по гражданско-правовому договору, либо критика деятельности образовательной организации и ее работников/ лиц, выполняющих в образовательной организации работу по гражданско-правовому договору;

1.5.4. Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов несовершеннолетних обучающихся;

1.5.5. Работники образовательной организации – физические лица, вступившее в трудовые отношения с общеобразовательной организацией и работающие по трудовому договору.

2. ПРАВА ГРАЖДАНИНА ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ И ГАРАНТИИ БЕЗОПАСНОСТИ

2.1. При рассмотрении обращения в образовательную организацию гражданин имеет право:

2.1.1. Представлять 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

несовершеннолетних обучающихся 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, за исключением случаев, указанных в разделе 5 настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного обращения в другую организацию, государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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

2.1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.2. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в образовательную организацию с критикой ее деятельности в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов несовершеннолетних обучающихся.

2.3. 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 другую организацию, государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ

В письменном обращении указываются:

Наименование Образовательной организации или должность работника Образовательной организации, которому оно адресовано;

3.1.2. Содержание обращения;

3. Фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) физического лица;

3.1.4. Почтовый адрес;

Дата составления обращения;

3.1.6. Личная подпись.

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

3.3. Обращение, поступившее в образовательную организацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в том же порядке, что и письменные обращения граждан. В электронном 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.

3.4. Гражданин направляет письменное обращение в образовательную организацию в целом либо на имя директора, заместителя директора образовательной организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4. РЕГИСТРАЦИЯ И РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

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

4.2. Письменное обращение после регистрации направляется на резолюцию директору или заместителю директора образовательной организации в соответствии с их компетенцией.

4.3. Директор или заместитель директора в тексте резолюции назначает исполнителя (исполнителей), дает поручения по существу вопроса.

4.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательной организации, ее директора или заместителя директора, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный/муниципальный орган или соответствующему должностному лицу, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случаев, указанных в разделе 5 настоящего Порядка.

4.5. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции другой организации, государственного органа, органа местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие организацию, государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 настоящего ФЗ от 02.05.2006 № 59-ФЗ

4.6. В случае, если в соответствии с запретом, установленных частью 6 статьи 8 ФЗ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» 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.

4.7. Обращение, поступившее в образовательную организацию либо на имя директора, заместителя директора образовательной организации в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

4.8. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на секретаря образовательной организации. Обращения регистрируются в специальном журнале регистрации обращений граждан.

4.9. Телефонные обращения по типовым или часто повторяющимся вопросам, требующим одних и тех же разъяснений, находятся в компетенции секретаря либо специалиста по обращению граждан образовательной организации. Если компетенции секретаря или специалиста по обращению граждан недостаточно для рассмотрения вопроса, то заявителю рекомендуется записаться на прием к директору(его заместителю) либо изложить вопрос в письменной форме.

4.10. При рассмотрении обращений образовательная организация в лице директора или заместителя директора:

4.10.1. Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

4.10.2. Запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других организациях, государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

4.10.3. Принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4.10.4. Дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 5 настоящего Порядка;

4.10.5. Уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, другую организацию в соответствии с их компетенцией.

4.11. Обращения направляются соответствующему исполнителю согласно резолюции директора или иного уполномоченного лица не позднее чем в пятидневный срок со дня регистрации. Все заявители уведомляются в письменной или устной форме о том, куда направлены на рассмотрение их обращения. Тексты уведомления заявителям направляются через секретаря образовательной организации.

4.12. Организация, государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу образовательной организации обязаны 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.

4.13. Ответ на обращение передается секретарю образовательной организации для соответствующего оформления, после чего подписывается директором либо уполномоченным на то лицом образовательной организации.

4.14. Ответ на обращение, поступившее в образовательную организацию 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.

4.15. Письменное обращение, поступившее в образовательную организацию в соответствии с ее компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

4.16. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного п. 4.11. настоящего Порядка, директор либо уполномоченное на то лицо образовательной организации вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.17. Продление сроков производится на основании служебной записки ответственного исполнителя на имя директора образовательной организации. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) направляется заявителю.

4.18. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания срока считается непосредственно следующий за ним рабочий день.

4.19. По всем фактам, связанным с нарушением сроков рассмотрения обращения, секретарь или специалист по работе с обращениями граждан представляет служебную записку на имя директора.

4.20. В тех случаях, когда для рассмотрения обращений граждан предусмотрены специальные сроки, установленные федеральными законами, положения п. 4.16. настоящего Порядка не применяются.

4.21. Обращения граждан не могут быть направлены на рассмотрение должностным лицам, действие (бездействие) которых обжалуется.

5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

5.1. 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.

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

5.3. Образовательная организация, при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу образовательной организации, работников образовательной организации, 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.

5.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в образовательной организации в соответствии с ее компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.5. 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 приводятся новые доводы или обстоятельства, директор, заместитель директора или иное уполномоченное на то лицо 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 в образовательную организацию или одному и на имя одного и того же лица. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.6. 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.

5.7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в образовательную организацию или к соответствующему лицу.

5.8. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами или ходатайствами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения, и т.д.), ответы, как правило, не даются.

5.9. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 ФЗ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней, о чем уведомляется заявитель.

5.10. В случае если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они возражают против его рассмотрения, рассмотрение обращения прекращается.

5.11. Обращения граждан, поступившие из редакций газет, телевидения и других средств массовой информации, рассматриваются в соответствии с настоящим Порядком.

6. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ПИСЬМЕННЫХ ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

6.1. Подготовку проекта ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым.

6.2. Текст ответа должен быть изложен четко, последовательно, кратко, иметь исчерпывающую информацию на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе на неправомерные действия (бездействие) работника образовательной организации, в ответе следует указать, какие меры ответственности приняты к виновному.

6.3. В ответе, направляемом в вышестоящую организацию, должны быть указаны сведения об информировании заявителя о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов направлен ответ.

6.4. Ответы, направляемые заявителям и в вышестоящие организации, составляются на бланках установленной формы в соответствии с действующими законодательными требованиями по делопроизводству.

6.5. В левом нижнем углу документа-ответа обязательно указывается фамилия, имя, отчество исполнителя, подготовившего ответ, и номер его служебного телефона.

6.6. После завершения рассмотрения обращения специалист по работе с обращениями граждан готовит информационную справку о проделанной работе и предоставляет ее на рассмотрение директору или заместителю директора, давшему поручение по обращению, который либо снимает обращение с контроля, либо дает дополнительное поручение.

7. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

7.1. Личный прием граждан в образовательной организации проводится директором и заместителям директора в соответствии с графиком приема граждан по личным вопросам. Прием заявителей директором Образовательной организации проводится в будние дни с 08.30 часов до 18:00 часов, в субботу с 08:30 часов до 13:00 часов по предварительной записи на прием или в порядке живой очереди.

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

7.3. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление либо оставить письменное обращение, которое передается секретарю или специалисту по работе с обращениями граждан, и далее работа с ним осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

7.4. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема гражданина. 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 журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

7.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательной организации/ уполномоченного на рассмотрение обращения работника образовательной организации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

7.8. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

8. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮЖДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА О РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

8.1. Директор и заместители директора 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. Ответственность за ведение, состояние делопроизводства и работы по приему граждан возлагается на секретаря образовательной организации.

8.3. Лица, виновные в нарушении настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

8.4. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) образовательной организации или директора, заместителя директора при рассмотрении обращения, по решению суда.

8.5. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения образовательной организации, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

Приложение № 1 Форма журнала учета письменных обращений граждан в АНОО «Сосновоборская частная школа», Форма журнала регистрации отправляемых документов;

ПРИНЯТО

Общим собранием (конференцией)

работников Школы

Председатель

_____ А.А.Дудник

Протокол № 01 от 01.02.2021

Форма журнала учета письменных обращений граждан в АНОО «Сосновоборская частная школа»

АНОО «СОСНОВОБОРСКАЯ ЧАСТНАЯ ШКОЛА»

Форма журнала регистрации поступающих документов

Дата поступления и индекс документа	Корреспондент, дата и индекс	Краткое содержание	Резолюция или кому направлен документ	Отметка об исполнении
1	2	3	4	5

Форма журнала регистрации отправляемых документов

Дата и индекс документа	Корреспондент	Краткое содержание	Отметка об исполнении
1	2	3	4

В настоящем документе
прошито и
пронумеровано

стр.

Директор АНОО
«Сосновоборская
частная школа»
А.А. Дудник

