

**Автономная некоммерческая общеобразовательная организация
«Дом знаний»**

ПРИНЯТО

решением Педагогического совета
АНОО «Дом знаний»
протокол № 7
от «01» августа 2023 г.

УТВЕРЖДЕНО

приказом Генерального директора
АНОО «Дом знаний»
Тагировым Х.Ю.
№ 122 от «01» августа 2023 г.

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 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 N 59-ФЗ, Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 N 273-ФЗ, Федеральным законом «О персональных данных» от 27.07.2006 N 152-ФЗ, Федеральным законом «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 N 149-ФЗ, уставом Автономной некоммерческой общеобразовательной организации «Дом знаний».

1.2 Действие настоящего Положения распространяется также на все обособленные структурные подразделения АНОО «Дом знаний», включая филиалы.

В случае указания в Положении наименований должностей и (или) структурных подразделений (структур) головной организации, для обособленных структурных подразделений ответственными лицами или структурными подразделениями являются выполняющие аналогичные функции в обособленном структурном подразделении лица и (или) структурные подразделения (иные структуры, сформированные для определенных функций).

1.3 Настоящее Положение регулирует порядок рассмотрения Автономной некоммерческой общеобразовательной организации «Дом знаний» (далее – АНОО «Дом знаний») обращений граждан, а именно, порядок учета, регистрации,

рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан в АНОО «Дом знаний».

1.4 Для реализации целей положения используются следующие основные термины:

Обращение гражданина (далее – обращение) – направленное в АНОО «Дом знаний» в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в АНОО «Дом знаний»;

Предложение – пожелания или рекомендации по улучшению отдельных направлений деятельности АНОО «Дом знаний», совершенствованию локальных нормативных правовых актов, регулирующих деятельность АНОО «Дом знаний»;

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 АНОО «Дом знаний», либо критика деятельности сотрудников АНОО «Дом знаний»;

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 АНОО «Дом знаний» требований законодательства, этических норм и локальных нормативных актов.

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.

1.5 Заявителями являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или федеральными законами (далее – граждане) и их представителями.

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

1.7 Информация о месте нахождения и графике работы АНОО «Дом знаний» размещена на официальном сайте <https://domznaniy.school/> .

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 Российской Федерации права обращаться с предложениями, заявлениями, жалобами в письменной и устной форме.

2.2 Письменное обращение гражданина, в том числе направленное в электронной форме, должно содержать наименование организации; фамилию, имя, отчество должностного лица либо его должность; фамилию, имя, отчество заявителя; почтовый адрес либо адрес электронной почты, на который нужно направить ответ, уведомление о переадресации обращения; изложение сути предложения, заявления или жалобы; дату; личную подпись.

2.3 При необходимости гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы, а также их копии.

2.4 В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество и подпись 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 не дается в следующих случаях:

– если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

– если текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

– если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

– 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;

– если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и (или) имуществу должностного лица, а также членам его семьи;

– 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;

– если в обращении обжалуется судебное решение.

2.6 В случае, если повторное обращение вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения обращений, генеральный директор АНОО «Дом знаний» вправе принять соответствующие меры в отношении виновных лиц и о результатах обращения сообщить заявителю.

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

2.8 В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию АНОО «Дом знаний», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3. Права гражданина при рассмотрении обращения

3.1 При рассмотрении обращения АНОО «Дом знаний» или ее должностным лицом гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

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;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п. 2.5 настоящего Положения, а в случае направления обращения в электронной форме либо устного обращения, на основании обращения с просьбой о его предоставлении;

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;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. Права и обязанности должностных лиц

4.1 При рассмотрении обращений граждан АНОО «Дом знаний» обязана:

1) обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

2) принимать меры, направленные на восстановление в или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов ребенка;

3) давать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в течение тридцать календарных дней со дня регистрации обращения, если иной срок рассмотрения не установлен для данного вида обращений;

4) уведомлять гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

5) при получении запроса от государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение граждан, в установленном порядке предоставлять документы и материал, необходимые для рассмотрения обращения.

4.2 Ответ на обращение подписывается генеральным директором АНОО «Дом знаний» либо уполномоченным на то лицом.

5. Порядок рассмотрения устных обращений граждан

5.1 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 дается ответ в устной форме. На основании просьбы о предоставлении

ответа в письменной форме или в форме электронного документа, на устное обращение дается ответ в соответствующей форме.

5.2 Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан, относящихся к компетенции АНОО «Дом знаний», сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

5.3 Личный прием граждан проводится генеральным директором и должностными лицами АНОО «Дом знаний». Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем размещения информации на официальном сайте <https://domznaniy.school/> .

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

6. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан

6.1 Письменное обращение подлежит обязательной регистрации офис-менеджером в течение трех дней с момента поступления.

6.1.1 Регистрация письменного обращения осуществляется в «Журнале регистрации обращений граждан» с указанием:

- номера по порядку;
- регистрационного номера обращения;
- Ф.И.О. заявителя;
- темы обращения;
- краткого содержания обращения;
- резолюции;
- срока исполнения;
- исполнителя;
- результата.

6.2 Регистрация обращения, поступившего в АНОО «Дом знаний» в форме электронного документа, осуществляется аналогично письменному обращению.

6.3 По каждому обращению, поступившему в АНОО «Дом знаний», в течение трех дней офис-менеджером должно быть принято одно из следующих решений:

1) о принятии к рассмотрению обращения по вопросам, входящим в компетенцию АНОО «Дом знаний»;

2) о направлении по компетенции в соответствующие органы государственной власти, органы местного самоуправления, если затронутые в обращении вопросы не относятся к компетенции АНОО «Дом знаний»;

3) об оставлении обращения без ответа при наличии оснований, установленных п. 5 настоящего Положения.

6.4 Должностное лицо, ответственное за регистрацию и рассмотрение обращения (офис-менеджер), подготавливает проект ответа заявителю, визирует проект и согласовывает его с должностными лицами, в компетенцию которых входят вопросы, поднимаемые в обращении.

6.5 Текст ответа на обращение гражданина должен излагаться четко, последовательно, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы. К ответу на обращение прилагаются подлинники документов, приложенные гражданином к обращению. Если в обращении не содержится просьбы об их возврате, они остаются у АНОО «Дом знаний».

6.6 Ответ на обращение оформляется на официальном бланке АНОО «Дом знаний» и подписывается генеральным директором или уполномоченным должностным лицом. Отправление ответа на обращение осуществляется после присвоения ему исходящего регистрационного номера.

6.7 Ответ на обращение, направленное в письменной форме, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее 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.

Ответ на коллективное обращение направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

6.8 После подписания ответа на обращение гражданина офис-менеджер регистрирует письменный ответ на обращение гражданина в «Журнале регистрации исходящей корреспонденции», включая:

- номер по порядку;
- дата и номер исходящего документа;
- получателя ответа;
- инициативное письмо;
- переадресация;
- результат исполнения (разъяснено, отказано, без ответа автору);
- примечание.

6.9 Документы, связанные с рассмотрением обращений граждан, хранятся отдельно.

6.10 Каждое рассмотренное письменное обращение и все документы, относящиеся к его разрешению, формируются в отдельный блок документов в следующей последовательности:

- лист резолюции по письменному обращению;
- письменное обращение, приложения к нему (если они имеются);
- копия ответа автору обращения, а также копии промежуточных ответов автору (если они имеются), письменный доклад о продлении срока разрешения;
- заключение по результатам разрешения обращения (если оно имеется);
- материалы проверки по письменному обращению (если она проводилась).

6.11 Срок хранения документов по обращениям граждан составляет 5 лет.

7. Сроки рассмотрения обращений граждан

7.1 Обращения граждан, поступившие в АНОО «Дом знаний», подлежат обязательному рассмотрению в течение тридцати календарных дней с момента их поступления.

7.1.1 Сроки рассмотрения отдельных обращений граждан, порядок рассмотрения которых регулируется специальным локальным нормативным актом, устанавливаются нормами специального акта.

7.2 В исключительных случаях генеральный директор АНОО «Дом знаний» либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения, уведомив об том автора обращения с указанием причин такого продления.

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

8.1 Должностные лица АНОО «Дом знаний» 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 Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан. Контроль за рассмотрением поступившего обращения начинается с момента его поступления и до момента регистрации письменного ответа автору обращения.

8.3 Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется на основании сведений, содержащихся в журнале. Началом срока рассмотрения обращения с момента считается день его поступления, окончанием – день регистрации письменного ответа автору обращения.

8.4 Снятие обращения с контроля осуществляет генеральный директор.

Промежуточный ответ на обращение или перепоручение исполнения обращения другому должностному лицу АНОО «Дом знаний» не является основанием для снятия обращения с контроля.

9. Заключительные положения

9.1 Настоящее Положение обязательно для исполнения всеми участниками образовательных отношений.

9.2 Настоящее Положение вступает в силу со дня его утверждения приказом генерального директора АНОО «Дом знаний».

9.3 Положение доводится до сведения участников образовательных отношений путем размещения его редакции на официальном сайте образовательной организации.

9.4 Положение действует бессрочно до его отмены или внесения изменений.