Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение
средняя общеобразовательная школа № 579
Приморского района Санкт-Петербурга

ПРИНЯТО

Общим собранием работников.
Протокол
от «30» августа 2018 г. № 3
Педагогическим советом.
Протокол
от «30» августа 2018. № 1

Мотивированное мнение
Совета родителей и Совета
обучающихся учтено.
Протокол
от «29» августа 2018 г. № 3

УТВЕРЖДАЮ

Приказ
от «30» августа 2018 г. № 125-од.

Директор _____ Г.Е. Махотина

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 6FF2622A41DC9AD77FC667A0E06828F1F8F55D28
Владелец: Махотина Галина Евгеньевна
Действителен: с 26.11.2020 до 26.02.2022

ПОЛОЖЕНИЕ

о работе с обращениями граждан

в ГБОУ школа № 579

Санкт-Петербург 2018

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и обеспечивает регламентацию работы с обращениями граждан в Государственном бюджетном общеобразовательном учреждении средней общеобразовательной школе № 579 Приморского района Санкт-Петербурга (далее по тексту – ГБОУ школа № 579).

1.2. 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 и жалобами в письменной и устной форме.

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

1.4. ***Обращение гражданина*** (далее – обращение) – направленные должностному лицу ГБОУ школа № 579 в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в ГБОУ школа № 579.

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 должностных лиц.

Устное обращение – обращение гражданина, изложенное в устной форме, в том числе во время личного приема граждан должностными лицами ГБОУ школа № 579.

Электронное обращение – обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи или направленное через электронную приемную на официальном сайте ГБОУ школа № 579.

Личный прием граждан – прием граждан должностными лицами (директором, заместителями директора, специалистами) ГБОУ школа № 579 согласно утвержденному графику.

Коллективное обращение – обращение двух или более граждан по общему для них вопросу.

Предложение – обращение граждан, направленное на улучшение деятельности ГБОУ школа № 579.

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.

Анонимными **с**читаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

1.5. При рассмотрении обращения должностным лицом ГБОУ школа № 579 гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы 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 федеральным законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 4 настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 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;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.7. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, персональных данных, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или другому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.8. Обращение, поступившее в ГБОУ школа № 579 или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

2. Требования к письменному обращению

2.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

2.3. Обращение, поступившее в ГБОУ школа № 579 в форме электронного документа, через электронную приемную на официальном сайте ГБОУ школа № 579 подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В 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. Организация работы с обращениями

3.1. Ответственность за организацию работы с обращениями и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на директора ГБОУ школа № 579.

3.2. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется заместителями директора школы, руководителем структурных

подразделений, специалистами, классными руководителями, которые, при необходимости, составляют письменный ответ на обращение.

3.3. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ГБОУ школа № 579 секретарем руководителя, ответственным за ведение делопроизводства в Журнале учета письменных обращений (Приложение 1). В журнале учета письменных обращений указываются:

– фамилия, инициалы гражданина (граждан), подающих обращение, в именительном падеже;
– адрес гражданина (граждан), подающих обращение;
– дата поступления обращения;
– краткое содержание обращения;
– дата ответа;
– результаты рассмотрения;
– исполнитель.

Поступившие документы в виде подлинников или копий подлинников прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения делается соответствующая отметка в журнале регистрации).

3.4. Директор ГБОУ школа № 579 или должностное лицо, которому обращение направлено на рассмотрение:

– обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
– запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;
– принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
– дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 4 настоящего Положения;
– уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.5. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции директора школы передаются на исполнение специалисту.

3.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию директора ГБОУ школа № 579, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

3.7. Заместители директора и другие специалисты ГБОУ школа № 579 по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней представить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.8. Письменное обращение, поступившее в ГБОУ школа № 579, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

3.9. В исключительных случаях директор ГБОУ школа № 579 вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина (граждан).

3.10. Ответ на обращение подписывается директором ГБОУ школа № 579. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляются секретарем руководителя после того, как письмо подписано.

3.10.1. Ответ на обращение, поступившее в ГБОУ школа № 579 или должностному лицу в форме электронного документа:

– направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении;
– публикуется в электронной приемной на официальном сайте ГБОУ школа № 579.

3.10.2. Ответ на обращение, поступившее в ГБОУ школа № 579 или должностному лицу в письменной форме:

– направляется по почтовому адресу, указанному в обращении (Приложение 3).
– передается лично, с подписью заявителя о вручении на копии ответа.

4. Личный приём граждан

4.1. Личный прием граждан осуществляется директором ГБОУ школа № 579 и его заместителями. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через официальный сайт ГБОУ школа № 579 и информационный стенд.

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

4.3. Содержание устного обращения заносится в Журнал личного приема и устных обращений граждан. Ход рассмотрения фиксируется в Журнале личного приема и устных обращений граждан (Приложение 2).

4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в Журнале письменных обращений граждан. Ход рассмотрения обращения заносится в Журнал письменных обращений граждан.

4.5. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными или носят консультативно-информационный характер и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно, в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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. ГБОУ школа № 579 или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.3. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.4. 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 ГБОУ школа № 579, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.5. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих 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.

5.6. 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 ГБОУ школа № 579 или соответствующему должностному лицу.

6. Контроль за исполнением письменных обращений граждан

6.1. Контроль за исполнением решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется директором ГБОУ школа № 579.

6.2. Письма, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль».

6.3. Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются.

6.4. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

6.5. Срок хранения обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением, – 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном Федеральной архивной службой России.

6.6. Срок действия положения не ограничен. При изменении законодательства в Положение вносятся изменения в установленном порядке.

Приложение 1

Журнал регистрации письменных обращений граждан

ФИО заявителя	Адрес заявителя	Дата поступления обращения	Содержание обращения	Исполнитель	Результаты рассмотрения (дата ответа, подпись исполнителя)	Приложения

Приложение 2

Журнал личного приема и устных обращений граждан

Дата обращения	ФИО заявителя	Принял ФИО должностного лица	Краткое содержание обращения	Направлено исполнителю	Результаты рассмотрения (дата ответа)	Подпись исполнителя

Приложение 3

Образец ответа

ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА КОМИТЕТ ПО ОБРАЗОВАНИЮ АДМИНИСТРАЦИЯ ПРИМОРСКОГО РАЙОНА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА **Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 579 Приморского района Санкт-Петербурга** пр. Авиаконструкторов, д.21к.2 литера. А Тел/факс (812) 343-17-62 e-mail: school579@yandex.ru ОКПО 39460516 ОКОГУ 2300223 ОГРН 1027807570790 ИНН 7814066684 КПП 781401001 от №	КОМУ: ФИО адрес

О рассмотрении обращения

Уважаемая ИО!

Ваши обращения по вопросу (суть вопроса), рассмотрены.

(далее – текст ответа по существу поставленных вопросов)

Директор школы _____ _____

И.О. Фамилия

(000) 000-00-00