

Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение
средняя общеобразовательная школа № 462
Пушкинского района Санкт-Петербурга

СОГЛАСОВАНО



Решением профсоюзного комитета
ГБОУ школы № 462
Пушкинского района Санкт-Петербурга

От «20» 04 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ



Директор ГБОУ школа № 462
Пушкинского района Санкт-Петербурга
Т.В. Сорокина

Приказ № _____
От «20» 04 2020 г.

ПРИНЯТО

Решением Общего собрания трудового
коллектива ГБОУ школы № 462
Пушкинского района Санкт-Петербурга
Протокол № 19

От «20» 04 2020 г.

**Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан в
Государственном бюджетном общеобразовательном учреждении средняя
общеобразовательная школа № 462
Пушкинского района Санкт-Петербурга**

- 1.1 Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ от 2 мая 2006г.
- 1.2 Организация работы с письменными и устными обращениями граждан в Государственном бюджетном общеобразовательном учреждении школы № 462 Пушкинского района Санкт-Петербурга (далее ОУ) должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.
- 1.3 Расследование нарушений норм профессиональной этики педагогическим работником ОУ может быть проведено только по поступившей на него обоснованной жалобе, поданной в письменной форме.
- 1.4 Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:
 - 1) Обращение гражданина (далее – обращение) – направленные должностному лицу ОУ в письменной форме или форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
 - 2) предложение — рекомендация гражданина, направленная на улучшение деятельности ОУ;
 - 3) заявление — просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных

прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщившее о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе коллектива ОУ, либо критика деятельности работников ОУ;

4) жалоба — просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или иных законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

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

Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, следовательно, такие обращения будут оставаться без ответа.

2. Организация делопроизводства

2.1. Ответственность за организацию и составление делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан несёт секретарь учебной части.

2.2. Принятие решений по рассмотрению обращений граждан осуществляется директором ОУ.

2.3. Непосредственное исполнение поручений по результатам рассмотрения обращений граждан осуществляется заместителями директора ОУ, руководителями методических объединений, педагогами, классными руководителями, которые предоставляют необходимую информацию по факту обращения, оформленную в виде служебной или объяснительной записки.

2.4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трёх дней с момента поступления в ОУ секретарям учебной части, ответственным за ведение делопроизводства, в журнале учёта.

2.5. Делопроизводство по обращениям граждан ведётся отдельно от других видов делопроизводства. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции директора ОУ передаются на исполнение специалисту.

2.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора ОУ, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

2.7. Письменное обращение, поступившее в ОУ, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

2.8. В исключительных случаях директор ОУ вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

2.9. Обращение, поступившее должностному лицу в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

3. Права гражданина при рассмотрении обращения

3.1. При рассмотрении обращения должностным лицом гражданин имеет право:

– предоставлять 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, 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 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.

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

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

5. Требования к письменному обращению

5.1. Гражданин в своём 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 должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

5.3. Обращение, поступившее должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ от 2 мая 2006 года. 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 и их копию в письменной форме.

6. Рассмотрение обращения

6.1. ОУ:

– 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, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

– принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

– даёт письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

– уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в

соответствии с его компетенцией.

6.2. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающего обращение, 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 охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

6.3. Ответ на обращение пописывается директором ОУ.

6.4. 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.

7. Порядок рассмотрения отдельных обращений

7.1. 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 даётся. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

7.2. Ответственно лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозу жизни, здоровью и имуществу данного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

7.3. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7.4. 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, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

7.5. 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 нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

7.6. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

8. Личный приём гражданина

8.1. Личный приём граждан осуществляется директором ОУ и его заместителями. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

8.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его

личность.

8.3. Содержание устного обращения заносится в Журнал личного приёма граждан.

8.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим положением.

8.5. 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 приёма, о чём делается запись в Журнале личного приёма гражданина. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.6. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного государственного лица, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

9. Контроль над исполнением письменных обращений граждан

9.1. Ответственные лица 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.

9.2. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приёму граждан формируются в дела в соответствии с утверждённой номенклатурой дел. Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии и утверждается директором ОУ.

10. Возмещение причинённых убытков и взыскание понесённых расходов при рассмотрении обращений

10.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причинённых незаконным действием(бездействием) должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

10.2. В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесённые в связи с рассмотрением обращения должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.