

Приложение 1
к приказу от 06.09.2013 г.
№ 28/01-О

РАССМОТРЕНО И ПРИНЯТО
Решением Педагогического совета
ГБОУ школы № 440 Приморского района
Санкт-Петербурга от 30.08.2013 г. № 10

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБОУ школы № 440
Приморского района Санкт-Петербурга


М.И. Белова

« 06 » 09 2013 г.



ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан
в Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение
среднюю общеобразовательную школу № 440
Приморского района Санкт-Петербурга

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан разработано с целью упорядочения работы по рассмотрению и учету обращений граждан в Государственном бюджетном общеобразовательном учреждении средней общеобразовательной школе № 440 Приморского района Санкт-Петербурга (далее - Школа) в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в редакции Федерального закона от 02.07.2013 № 182 –ФЗ) (далее - Федеральный закон), постановления Конституционного Суда РФ от 18.07.2012 №19-П «По делу о проверке конституционной части 1 ст.1, части 2 ст.3 Федерального закона от 02.05.2012 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ».

1.2. Настоящее Положение устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан с уведомлением граждан о принятии решений в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее – Положение).

1.3. Порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральными законами и иными федеральными законами.

Личную ответственность за организацию приема и рассмотрение обращений граждан несет руководитель Школы и сотрудники, которым поручено рассмотрение обращений.

1.4. В Школе осуществляется рассмотрение обращений (предложений, заявлений или жалоб), изложенных в устной или в письменной форме, подаваемых на имя руководителя Школы, а также переданных для рассмотрения в Школу из государственных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений и других организаций.

1.5. Обращения (запросы), поступившие в Школу из судебных органов, органов прокуратуры и органов внутренних дел, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

1.6. В Положении используются следующие основные термины:

а) обращение гражданина (далее – обращение) – направленное должностному лицу в письменной форме или форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

б) предложение - это обращение лица, содержащее рекомендацию по совершенствованию внутренних локальных документов, касающихся деятельности Школы, развитию общественных отношений, улучшению образовательной, воспитательной и иных сфер деятельности Школы;

в) заявление - просьба обратившегося лица о содействии в реализации его конституционных прав, свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативно-правовых актов, недостатках в работе Школы, подведомственных ему организаций и должностных лиц, либо критика их деятельности;

г) жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

д) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции руководителя либо выполняющее организационно - распорядительные, административно - хозяйственные функции школы.

2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения должностным лицам Школы.

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

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3 . УЧЁТ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Все поступающие в Школу обращения должны быть зарегистрированы в течение трех дней с момента их поступления.

3.2. Обращения, принятые Руководителем Школы на личном приеме, подлежат регистрации и дальнейшему рассмотрению в том же порядке, что и поступившие по почте.

3.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Руководителя Школы направляется в течение семи дней регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.4. По результатам предварительного рассмотрения обращений Руководителем Школы даются поручения об их рассмотрении в виде резолюции, содержащей указание об исполнителе (исполнителях), проставляется дата резолюции и подпись.

4. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

4.1. Все поступающие обращения подлежат обязательному рассмотрению.

4.2. В случае необходимости, возможно, обеспечить рассмотрение обращения с выездом на место.

4.3. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает 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.

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

4.5. Обращение, поступившее в школу по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

4.6. По решению руководителя Школы могут не рассматриваться и не даваться ответы на следующие обращения:

- обращения, в которых отсутствуют фамилия, адрес и личная подпись, признанные анонимными (распечатка полученного по электронной почте обращения должна содержать реквизиты, позволяющие идентифицировать "электронный" документ);
- 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;
- обращения, не поддающиеся прочтению (в случае отказа в рассмотрении обращения возвращаются подавшим их лицам с указанием мотивов);
- обращения, в которых обжалуется судебное решение (возвращается лицу, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения);
- обращения, в которых содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членам его семьи (сообщается лицу, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом);
- обращения, рассмотрение которых не входит в компетенцию Школы (не позднее чем в семидневный срок обращение направляется по принадлежности с извещением об этом лица, его подавшего, или возвращается ему с извещением о необходимости переадресовки);
- обращения, ответ на которые не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (лицу, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса, в связи с недопустимостью разглашения указанных или личных сведений).

4.7. Обращение считается повторным (или многократным), если оно поступило от одного и того же лица по одному и тому же вопросу в Школу в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу и истек установленный срок рассмотрения предыдущего обращения (предыдущих обращений) или автор обращения не удовлетворен данным ему ответом (ответами).

4.8. В случае, если в повторном (многократном) обращении содержится вопрос, на который обратившемуся лицу уже давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Учреждения может принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с автором обращения по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, Учреждение или одному и тому же должностному лицу. Автору обращения, как правило, направляется письмо со ссылкой на предыдущий ответ, в котором может быть сообщено о прекращении проверок по указываемым в повторных обращениях фактам. Причины поступления повторных (в том числе многократных) обращений должны быть, по возможности, выявлены в ходе проведения их анализа и устранены.

Обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу до истечения срока рассмотрения предыдущего обращения, считается первичным и рассматривается совместно с поступившим ранее.

4.9. Обращения рассматриваются в течение 30 дней с даты поступления, если для конкретного обращения не определен более короткий срок. Срок рассмотрения обращения в порядке исключения может быть однократно продлен не более чем на 30 дней, если для рассмотрения обращения необходимо проведение специальной проверки, анализа архивных документов, истребование дополнительных материалов, либо принятие других мер. О продлении срока рассмотрения обращения обратившееся лицо извещается. Соответствующее извещение направляется не позднее истечения месяца с даты поступления обращения.

В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается рабочий день, предшествующий нерабочему дню.

Если окончание срока приходится на такой месяц, в котором нет соответствующего числа, срок истекает в последний день этого месяца.

4.10. По результатам рассмотрения предложения обратившемуся лицу направляется уведомление. Если предложение не принято, автор обращения извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято.

4.11. По результатам рассмотрения каждого обращения подготавливается ответ лицу, подавшему обращение. Допускается подготовка одного ответа на обращение, касающееся нескольких заявок на работу Школы или его сотрудников.

4.12. Ответ на обращение отправляется заявителю за подписью руководителя.

4.13. Если в подготовленном ответе от лица Школы дано какое-либо обещание, то готовится дополнительный экземпляр ответа, который направляется ответственным работником заявителю после исполнения данного обещания.

5. РАССМОТРЕНИЕ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

5.1. Рассмотрение устных обращений граждан осуществляется Руководителем Школы на личном приеме. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

5.2. Прием граждан руководителем осуществляется по предварительной записи или предварительной договоренности по вопросам, относящимся к компетенции Школы. В просьбе о личном приеме без предварительной записи или договоренности гражданину может быть отказано.

5.3. Руководитель Школы проводит прием граждан в своем рабочем помещении в удобное для них время, по согласованию с обратившимися гражданами. Конкретное время и дата приема могут уточняться в зависимости от рабочей загрузки руководителя.

5.4. Предварительная запись на прием осуществляется секретарем руководителя, или самим руководителем по телефону или непосредственно с письменным уточнением вопросов, подлежащих рассмотрению в ходе приема. В ходе записи на прием обратившееся лицо уведомляется о дате и времени проведения приема, а также о порядке прохода в здание.

5.5. О произведенной записи на прием секретарь руководителя, не позднее дня, следующего за днем записи, уведомляет руководителя.

5.6. Если поступила письменная просьба о приеме, адресованная руководителю, ответственный сотрудник, которому поручена подготовка ответа на корреспонденцию, содержащую такую просьбу, обязан согласовать целесообразность проведения приема с лицом, о встрече с которым высказана просьба.

Если руководителем принято решение о проведении приема, дата приема согласовывается с секретарем, а лицо, обратившееся с просьбой, заблаговременно письменно уведомляется о назначенной дате и времени приема.

5.7. Для участия в приеме руководителем могут быть привлечены другие работники школы.

5.8. Проведение приема граждан:

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

5.8.2. Содержание обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение 1). 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 карточку личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.8.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению, установленном настоящим Положением

5.8.4. В случае необходимости подробного ознакомления с представленными или упомянутыми во время приема документами проведение приема может быть перенесено.

5.8.5. В случае принятия в ходе проведения личного приема письменного обращения или иных документов на них указывается, что они приняты при личном приеме, указывается дата. Отметка визируется руководителем.

5.8.6. При невозможности разрешения вопроса на приеме руководитель принимает от гражданина письменное обращение, которое регистрируется и рассматривается в установленном для письменного обращения порядке, либо разъясняет гражданину его право обратиться в соответствующие органы.

5.8.7. Письменное обращение гражданина с резолюцией, содержащей поручение руководителя о его рассмотрении, не позднее дня, следующего за днем приема, передается руководителем секретарю для его регистрации и дальнейшего рассмотрения в установленном порядке, предусмотренном настоящим Положением.

6. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

6.1. Школа в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

КАРТОЧКА

личного приема гражданина
руководителем/заместителем руководителя ГБОУ школы № 440
Приморского района Санкт-Петербурга

№ _____
« ____ » _____ 20 ____ г.

Фамилия, имя отчество	Должностное лицо, ведущее прием
Место жительства, телефон	Результаты рассмотрения
Категория заявителя	
Содержание обращения	
Подпись гражданина	Подпись руководителя