

ПРИНЯТО

на Общем собрании работников
ГБОУ СОШ № 160
Красногвардейского района
Санкт-Петербурга
протокол № 2
от 12.08.2018 г.

УТВЕРЖДЕНО

Директор ГБОУ СОШ № 160
Красногвардейского района
Санкт-Петербурга
Приказ № 104а от
12.08.2018 г.



Положение о рассмотрении обращений граждан в ГБОУ СОШ №160

1. Общие положения

1.1. Положение о рассмотрении обращений граждан в ГБОУ СОШ №160 (далее - Школа) разработано в целях повышения качества предоставляемых услуг, а также обеспечения открытости и доступности работы образовательной организации. Положение разработано для создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при обращении в ГБОУ СОШ №160.

1.2. Положение, утверждающее порядок рассмотрения обращений граждан в ГБОУ СОШ №160 (далее - школа), разработано в соответствии с:

- Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 N 59-ФЗ
- Федеральным законом "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" от 27.07.2010 N 210-ФЗ (последняя редакция)
- Федеральным законом "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" от 27.07.2006 N 149-ФЗ
- Уставом Школы

1.3. Положение определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) по рассмотрению обращений граждан. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан, порядок их приема, правила регистрации, учета и контроля, анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.

1.4. Под обращениями граждан понимаются направленные, поступившие в Школу, директору Школы или его заместителям индивидуальные или коллективные предложения, заявления или жалобы, изложенные в письменной или устной форме, поступившие в порядке, установленном данным Положением.

1.5. Основные понятия, используемые в Положении.

Заявление – обращения граждан по поводу реализации прав и свобод, закрепленных Конституцией РФ, законодательством РФ. Заявление гражданина содержит обычно просьбы об удовлетворении его личных прав, законных интересов, оказания помощи материальными или иными способами, приеме на работу, поступлении в Школу, вступлении в общественное объединение и т.д.

Предложение – обращения граждан, направленные на улучшение деятельности Школы, решение вопросов учебно-воспитательного процесса, связанных с развитием Школы. Предложение содержит мнения автора, которые могут быть и обоснованными: по борьбе с правонарушениями, совершенствованию и улучшению хозяйственных дел и социальной жизни Школы и т.д.

Жалобы – обращения граждан с требованием восстановления нарушенного действиями (бездействием) и решениями органов управления Школы, другими гражданами их прав, свобод или иных законных интересов. Жалобы гражданина имеют иное содержание и особый правовой статус:

а) основанием для обращения с жалобой служит только нарушение по мнению гражданина его прав и законных интересов;

б) право подачи жалобы принадлежит лишь тому лицу, чьи права или законные интересы нарушены или от его имени его законному представителю (родителям, усыновителям, опекунам, попечителям) и адвокату;

в) для подачи жалобы устанавливается срок в 10 суток с момента предполагаемого правонарушения или возникновения ситуации, в которой гражданин посчитал себя ущемленным в правах;

г) для жалобы установлена только письменная форма.

Ходатайства – письменные обращения граждан с просьбой о признании за физическими или юридическими лицами определенного статуса, прав, свобод.

Коллективные обращения граждан – обращения двух или более граждан, в том числе обращения, принятые на собраниях (родителей, старост и прю).

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 считаются обращения граждан без указания ФИО (при письменном обращении – адреса, по которому должен быть направлен ответ). По таким обращениям ответ не дается.

1.5. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции Школы, гражданину дается рекомендация обратиться в орган, курирующий данный вопрос, или, при возможности, решение вопроса может осуществляться Школой во взаимодействии с органами исполнительной власти (организациями, учреждениями), к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

1.6. Конечным результатом рассмотрения обращения может являться:

- устный или письменный ответ на все поставленные в обращении вопросы,
- необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами.

1.7. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на специально назначенных для этого должностных лиц. Все письменные обращения регистрируются в журнале входящих документов – «Журнале регистрации обращений граждан ГБОУ СОШ № 160 Красногвардейского района Санкт-Петербурга» (Приложение 1). Должностные лица ОУ осуществляют хранение и использование в справочных и других целях обращения граждан.

1.8. Ответственность за сохранность документов по предложениям, заявлениям, жалобам и ходатайствам граждан возлагается на должностных лиц, работающих с данной категорией документов.

2. Устные обращения граждан

2.1. Устные обращения граждан поступают в Школу во время личного приема граждан директором либо его заместителями в соответствии с их компетенцией. Личный прием граждан директор либо его заместители проводят в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы. Информация о времени и месте проведения личного приема граждан размещается на информационных стендах и на сайте Школы.

2.2. Устные обращения граждан рассматриваются в случае, если содержащиеся в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки.

2.3. Устные обращения граждан должны содержать следующие сведения:

- 1) изложение существа предложения, заявления или жалобы;
- 2) фамилию, имя, отчество обратившегося гражданина, почтовый (электронный) адрес, по которому может быть направлена копия решения, принятого по итогам рассмотрения предложения, заявления, ходатайства или жалобы гражданина.

2.4. Устные обращения граждан, не отвечающие требованиям, предусмотренным в пункте 2.3 настоящего Положения, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

2.5. Требования к устным обращениям:

2.5.1. Требования к устному обращению через секретаря: гражданин в своем устном обращении сообщает свои фамилию, имя, отчество и суть обращения.

2.5.2. Требования к устному обращению в ходе личного приема: гражданин в своем устном обращении излагает суть обращения, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый (электронный) адрес, по которому при необходимости должен быть направлен ответ.

2.5.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в Карточки регистрации устных обращений граждан (Приложение 2), регистрируется в Журнале учета обращений граждан (Приложение 1).

3. Письменные обращения граждан.

3.1. Письменные обращения граждан поступают в Школу на бумажном и/или электронном носителе.

3.2. Письменные обращения граждан должны содержать следующие сведения:

- 1) фамилию, имя, отчество, место жительства, работы или учебы каждого из обратившихся граждан;
- 2) адресата обращения с указанием его Ф.И.О. и должности;
- 3) изложение существа предложения, заявления или жалобы;
- 4) дату составления обращения.

3.3. Письменное обращение гражданина в соответствии с федеральным законодательством должно быть им подписано и содержать сведения об адресе электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

3.4. Письменные обращения граждан, не отвечающие требованиям, предусмотренным в подпунктах 2 и 3 части первой и части второй пункта 2 настоящего Положения, в соответствии с федеральным законодательством признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

3.5. Письменные обращения граждан могут поступить:

- По почте (простое письмо, заказное письмо)
- Лично (отправитель лично приносит обращение)

- По электронной почте
- Через сайт школы
- Через портал «Наш Санкт-Петербург»
- Через Отдел образования Красногвардейского района
- Через обращение в Администрацию Красногвардейского района
- Через Прокуратуру Красногвардейского района
- Через МФЦ

3.6. Особым типом обращений граждан является заявление о приёме в школу. Учёт данных обращений ведётся в отдельных журналах – приёма заявлений в 1 класс и приёма заявлений во 2-11 класс.

4. Регистрация обращений граждан.

4.1. Все устные и письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в день их поступления.

4.2. Обращения граждан регистрируются в журнале регистрации обращений граждан, в которых указываются сведения, предусмотренные в подпунктах 2 и 3 части первой пункта 2 статьи 4 настоящего Положения, а также дата поступления обращения гражданина, и номер обращения гражданина. После принятия Школой решений по итогам рассмотрения обращений граждан в журнал регистрации обращений граждан вносятся сведения о результатах рассмотрения этих обращений и направлении обратившимся гражданам копий решений, принятых по итогам рассмотрения их обращений. После исполнения решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан, в журнал регистрации обращений граждан вносятся сведения о принятых мерах по исполнению этих решений.

4.3. Журнал регистрации обращений граждан ведётся на бумажном носителе, хранится у секретаря директора (Приложение 1).

5. Сроки рассмотрения обращений граждан.

5.1. Заявления и жалобы граждан рассматриваются в срок до одного месяца со дня поступления в Школу, а не требующие дополнительного изучения и проверки — безотлагательно, но не позднее пятнадцати дней со дня поступления в Школу.

5.2. Предложения граждан рассматриваются в срок до одного месяца со дня поступления. Должностные лица образовательного учреждения в соответствии с законодательством обязаны дать письменный ответ по существу обращений граждан директору школы в течение одного месяца.

5.3. В случаях, если для рассмотрения заявления или жалобы гражданина требуется проведение проверки либо осуществление сбора сведений, необходимых для рассмотрения заявления или жалобы гражданина, сроки рассмотрения заявления или жалобы гражданина, указанные в части первой пункта 1 настоящего Положения, могут быть в порядке исключения продлены директором школы или заместителем директора, но не более чем на один месяц с сообщением об этом в трехдневный срок гражданину, подавшему заявление или жалобу. В случае, если предложение гражданина требует дополнительного изучения, сроки рассмотрения предложения гражданина могут быть в порядке исключения продлены директором школы или заместителем директора, но не более чем на три месяца с сообщением об этом в трехдневный срок гражданину, подавшему предложение.

6. Оставление обращений граждан без рассмотрения.

6.1. ГБОУ СОШ №160 вправе оставить обращения граждан без рассмотрения в следующих случаях:

- 1) в случае подачи анонимного обращения;
- 2) в случае подачи обращения, суть которого противоречит федеральному законодательству и законодательству Санкт-Петербурга, либо обращения, содержащего выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц;
- 3) в случае, если у ГБОУ СОШ №160 имеется информация о том, что обращение подано лицом, которое признано недееспособным на основании решения суда, вступившего в законную силу.

6.2. В случаях, когда обращение гражданина остается без рассмотрения, гражданин извещается об оставлении его обращения без рассмотрения в письменной форме в трехдневный срок со дня регистрации обращения.

7. Организация и проведение личного приема должностными лицами (администрацией) ОУ.

7.1. Личный прием граждан осуществляют руководитель Школы (директор), его заместители – заместители по УВР, заместитель по ВР, руководитель ОДОД, социальный педагог.

7.2. Организация и проведение личного приема граждан предусматривает исполнение следующих административных процедур.

7.2.1 Ведение работы с обращениями граждан руководителем Школы и его заместителями:

- запись на личный прием (при приходе в ОУ, по телефону, по электронной почте);
- проведение личного приема;

- рассмотрение устного обращения гражданина, принятие по нему решения и дача устного и/ или письменного ответа по итогам личного приема;
 - рассмотрение письменного обращения гражданина, принятие по нему решения и направление письменного ответа или устного на последующем назначенном приеме.
- 7.2. Подготовка вопросов к личному приему граждан и проектов решений по ним осуществляется руководителем Школы, заместителями руководителя, другими исполнителями, определенными руководителем или заместителями.
- 7.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 7.4. 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 граждан.
- 7.5. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Школы, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 7.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 7.7. Результаты личного приема граждан также фиксируются в журналах личного приема граждан, которые ведутся ответственными секретарем
- 7.8. Если в процессе личного приема выясняется, что устного ответа недостаточно для разрешения вопросов, содержащихся в обращении, гражданин может в письменном виде изложить эти вопросы с учетом требований, предъявляемых к письменным обращениям, и получить письменный ответ.
- 7.9. Согласие гражданина на получение устного ответа фиксируется письменно с личной подписью гражданина.
- 7.10. Информация об устном обращении гражданина фиксируется должностным лицом в «Карточке регистрации устных обращений граждан» (Приложение 2).

8. Порядок и формы контроля.

8.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

8.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

8.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется лично назначенным руководителем ответственным исполнителем – заместителем директора (по УВР, по ВР, по АХР), либо лично руководителем ОУ.

8.4. Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие разрешению.

8.5. Постановка на контроль осуществляется после рассмотрения обращения соответствующим должностным лицом в соответствии с его резолюцией.

8.6. Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, и даны письменные ответы (устные – при согласии гражданина).

9. Решения, принимаемые по итогам рассмотрения обращений граждан.

9.1. По итогам рассмотрения обращений граждан может быть принято одно из следующих решений:

- 1) решение о полном или частичном удовлетворении обращения;
- 2) решение об отказе в удовлетворении обращения.

9.2. В решении, принимаемом по итогам рассмотрения обращений граждан, должна содержаться ссылка на нормативный правовой акт, в соответствии с которым принято это решение.

9.3. Копия решения, принятого по итогам рассмотрения обращений граждан, направляется гражданам, обратившимся с предложением, заявлением, ходатайством или жалобой, в течение пяти дней со дня принятия такого решения, но не позднее чем в день истечения срока рассмотрения этого предложения, заявления или жалобы. Копия решения, принятого, по итогам рассмотрения предложения, заявления, жалобы или ходатайства гражданина, прилагается к письменному ответу должностного лица по существу соответствующего предложения, заявления, жалобы, ходатайства.

10. Административные процедуры.

10.1. Организация работы с обращениями граждан включает в себя выполнение отдельных административных процедур:

- прием и регистрация письменного обращения – не более 3-х дней со дня обращения;
- направление письменного обращения на рассмотрение – не более 3-х дней;
- рассмотрение ответственным исполнителем письменного обращения, принятие по нему решения и направление ответа - 30 дней (со дня регистрации обращения).

10.2. Должностное лицо, принявшее письменное обращение удостоверяется, что обращение соответствует требованиям, предъявляемым к письменному обращению.

10.3. Направляет письменное обращение на рассмотрение руководителя для определения исполнителя. В случаях, когда поручение дается двум или нескольким исполнителям, руководитель Школы координирует их работу и определяет ответственного исполнителя для направления ответа гражданину. Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц, не может направляться этим должностным лицам для рассмотрения и ответа гражданину.

10.4. Ответ на письменное обращение гражданина, поступившее на адрес электронной почты, направляется в отсканированном виде по электронной почте.

10.5. Все письменные ответы на обращения граждан регистрируются как исходящие документы в журнале исходящих документов.

10.6. По истечении года проводится отчет о результатах приема обращений граждан должностными лицами (Приложение 3).

11. Исполнение решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан.

11.1. Исполнение решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан, осуществляется соответствующими должностными лицами. Сообщение гражданину, подавшему обращение, о предполагаемых мерах по исполнению решения, принятого по итогам рассмотрения этого обращения, не может считаться исполнением соответствующего решения.

11.2. В случае, если жалобы граждан удовлетворены полностью либо частично, принявшие решения по итогам рассмотрения этих жалоб должностные лица принимают необходимые меры по восстановлению нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан, в том числе при необходимости приносят извинения в письменной форме.

**Журнал регистрации письменных обращений граждан ГБОУ СОШ №160
Красногвардейского района Санкт-Петербурга**

№ п/п	Дата поступления	ФИО заявителя	Краткое содержание обращения	ФИО должностного лица, рассматривающего обращение	Отметка о рассмотрении и принятом решении	Примечание

В примечании указывается тип обращения – устное (У) или письменное (П), а также вид – заявление (З), предложение (П), жалоба (Ж), ходатайство (Х), коллективное обращение граждан (КОГ).

Приложение 3

Отчет о результатах личного приема граждан должностными лицами; работы с обращениями граждан за _____ год

Период	Личный прием граждан, устные обращения				Письменные обращения граждан			
	предложения	заявления	жалобы	Консульт./информация	предложения	заявления	жалобы	Консульт./информация
Итоги рассмотрения	удовлетворено	Отложено до		на рассмотрении	удовлетворено	Отложено до		На рассмотрении