

Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение
средняя общеобразовательная школа №423 Кронштадтского района Санкт-Петербурга

ПРИНЯТО

На Общем собрании работников

ГБОУ школы № 423

Председатель

С.А.Рыкина

Протокол № 01 от «28» августа 2015г.

УТВЕРЖДЕНО

Приказом ГБОУ школы №423

№ 76 от «28» августа 2015г.

Директор

С.А.РЫКИНА



**ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан
Государственного бюджетного общеобразовательного учреждения
средней общеобразовательной школы № 423 Кронштадтского района
Санкт - Петербурга**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан Государственного бюджетного общеобразовательного учреждения средней общеобразовательной школы № 423 Кронштадтского района Санкт - Петербурга (далее – положение) разработано в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ».

1.2. Данное положение регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в образовательное учреждение, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан.

1.3. Установленный порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения.

1.4. Для реализации целей положения используются следующие основные термины:

- обращение гражданина (далее - обращение), направленное в образовательное учреждение - это письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию образовательного процесса, совершенствованию локальных и иных нормативных правовых актов, регулирующих деятельность образовательного учреждения, развитию взаимоотношений субъектов образовательного процесса;
- заявление - просьба гражданина о содействии в реализации прав и свобод ребенка, сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов;
- жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- должностное лицо — лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя образовательного учреждения.

2. Права гражданина при рассмотрении обращения.

2.1. При рассмотрении обращения 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;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в органы, 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;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.2. 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 соответствующему должностному лицу.

2.3. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в образовательную организацию с критикой деятельности, либо в целях восстановления или защиты прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

2.4. 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.

3. Права и обязанности должностных лиц.

3.1. Образовательное учреждение обязано:

3.1.1. обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

3.1.2. принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод или законных интересов гражданина либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

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

3.1.4. в случае полученного запроса от государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, в установленном порядке предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения;

3.1.5 выдать ответ на обращение, подписанное директором образовательного учреждения, либо уполномоченным на то лицом;

3.1.6. в случае поступления обращения по информационным системам общего пользования, ответ на обращение, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.2. Должностные лица образовательного учреждения имеют право:

3.2.1. не направлять ответ заявителю в случаях:

- если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

3.2.2. не рассматривать обращение в случаях, если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, так как данное обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

3.2.3. вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов, в случаях, когда в полученных обращениях содержаться нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

3.2.4. не рассматривать обращение в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы

или обстоятельства. Директор образовательного учреждения либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в образовательное учреждение. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

3.2.5. вправе в случае необходимости привлекать для помощи в урегулировании сложных вопросов представителя Психологического центра г.Кронштадта и (или) его директора.

4. Порядок рассмотрения устных обращений граждан.

4.1.Личный прием граждан проводится руководителем и должностными лицами образовательного учреждения. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

4.2. При личном приеме граждан предъявляется документ, удостоверяющий его личность.

4.3. 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 граждан, как правило, дается ответ в устной форме.

5. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан.

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо 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 и материалы либо их копии.

5.3.Обращение, поступившее в образовательное учреждение по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению.

5.4. Обращения, в которых отсутствуют фамилия, адрес, место работы (учебы) и личная подпись, считаются анонимными и не подлежат рассмотрению. Анонимное обращение, содержащее сведения о готовящемся или совершенном преступлении, направляется для проверки в правоохранительные органы.

5.5.Не рассматриваются обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

5.6.Обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, считаются повторными.

5.7.В случае, если повторное обращение вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения обращений, директор образовательного учреждения принимает соответствующие меры в отношении виновных лиц и о результатах рассмотрения обращения сообщает заявителю.

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

5.9. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательного учреждения, гражданинудается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6. Направление и регистрация письменного обращения.

- 6.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в образовательное учреждение.
- 6.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.
- 6.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательного учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданину, направившего обращение, о переадресации обращения. За исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- 6.4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.
- 6.5. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление жалобы на рассмотрение должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

7. Сроки рассмотрения обращений граждан.

- 7.1.Обращения граждан, поступившие в образовательное учреждение, касающиеся компетенции должностных лиц, подлежат обязательному рассмотрению в установленные законодательством Российской Федерации, а именно в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.
- 7.2.В исключительных случаях директор образовательного учреждения либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

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

- 8.1.Должностные лица образовательного учреждения 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. За нарушение порядка рассмотрения обращений граждан, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.