

ПРИНЯТО

Решением Общего собрания
работников ГБОУ СОШ № 146
Калининского района
Санкт-Петербурга



Приказом директора ГБОУ СОШ № 146
Калининского района
Санкт-Петербурга

№ 130 от « 01 » 09 2014 г.

Протокол № 1 от « 29 » 08 2014 г.

_____ А.В.Соболь

ПОРЯДОК

организации работы

с обращениями и жалобами граждан

**Государственного бюджетного общеобразовательного
учреждения средней общеобразовательной школы № 146
Калининского района Санкт-Петербурга**

I. Общие положения.

1.1. Настоящий Порядок ГБОУ СОШ № 146 Калининского района Санкт-Петербурга (далее по тексту ОУ) по исполнению законодательства:

- организует прием граждан,
- обеспечивает своевременное и полное рассмотрение устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок,
- определяет последовательность исполнения процедур, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные организации, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан к должностными лицами ОУ.

1.2. Положения настоящего Порядка распространяются на все устные и письменные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поданные лично и/или посредством средств связи.

1.3. Для целей настоящего Порядка используются следующие термины:

«Гражданин» - физическое лицо (родители (законные представители) обучающегося, другие физические лица, пожелавшие обратиться в ОУ).

«Обращение гражданина» - направленные в ОУ или должностному лицу ОУ письменные предложение, обращения, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в ОУ (на приеме у должностного лица администрации ОУ).

«Должностное лицо» - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции руководителя ОУ (директор), заместителя руководителя (заместитель директора).

«Предложения» - понимаются обращения, содержащие предложения по совершенствованию деятельности ОУ и/или его работников, не связанные с нарушением прав и законных интересов ОУ, других граждан.

«Заявление» - обращение граждан по поводу реализации личных прав или законных интересов.

«Жалоба» - обращение по поводу нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, сообщение о невыполнении должностными лицами решений, принятых по обращениям и заявлениям граждан, неправомерных действиях должностных лиц.

«Коллективное обращение» - обращение двух или более граждан в письменной форме, содержащее частный интерес, либо обращение, подписанное организатором и (или) участниками обращения.

1.4. Настоящий Порядок исполняется административными работниками ОУ, осуществляющими работу с обращениями граждан и несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

1.5. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции ОУ, гражданину дается рекомендация обратиться в орган, курирующий данный вопрос или, при возможности, решение вопроса может осуществляться ОУ 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. Письменное обращение, поступившее в ОУ, рассматривается в течение 30 дней со дня подачи.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ОУ, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

В случае направления дополнительного запроса, связанного с рассмотрением обращения, данный срок может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения.

1.8. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на специально назначенных для этого должностных лиц:

- обращения к директору школы – документовед,
- обращения к заместителям руководителя (заместителям директора) – заместитель директора по учебно-воспитательной работе (УВР), заместитель директора по воспитательной работе (ВР).

Все письменные обращения регистрируются в журнале входящих документов.

1.9. Должностные лица ОУ осуществляют хранение и использование в справочных и других целях обращения граждан.

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

II. Требования к обращению гражданина.

2.1. Требования к письменному обращению (в т.ч. по электронной почте).

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование ОУ, 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 (при необходимости), излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

2.2. Требования к устному обращению через документоведа ОУ.

Гражданин в своем устном обращении сообщает свои фамилию, имя, отчество; фамилию (имя, отчество), либо должность соответствующего должностного лица и суть обращения.

2.3. 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 адрес, по которому, при необходимости, должен быть направлен ответ.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема.

III. Основания для отказа в ответе.

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

3.2. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

3.3. Если в указанном выше 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.

3.4. Если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, или других граждан (должностных лиц), обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

3.5. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

3.6. 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 школы 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 ОУ одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.7. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих информацию о других гражданах сугубо личного характера (в т.ч. персональные данные), гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

IV. Административные процедуры.

4.1. Организация работы 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 по подведомственности - не более 3-х дней;
- рассмотрение ответственным исполнителем письменного обращения, принятие по нему решения и направление ответа - 30 дней (со дня регистрации обращения)

4.2. Если при поступлении письменного обращения на адрес электронной почты гражданином указан адрес электронной почты, ему по этому адресу направляется уведомление о приеме обращения или о мотивированном отказе в рассмотрении, после чего обращение распечатывается на бумаге, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

4.3. Должностное лицо, принявшее письменное обращение удостоверяется, что обращение содержит:

- наименование ОУ, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- суть предложения, заявления или жалобы;
- личную подпись и дату.

4.4. Направляет письменное обращение на рассмотрение руководителя для определения исполнителя.

В случаях, когда поручение дается двум или нескольким исполнителям, директор школы координирует их работу и определяет ответственного исполнителя для направления ответа гражданину.

Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц ОУ, не может направляться этим должностным лицам для рассмотрения и ответа гражданину.

4.5. Обращение гражданина считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан, по запросу гражданина, письменный ответ по адресу, указанному в обращении.

4.6. Ответ на письменное обращение гражданина, поступившее на адрес электронной почты, может быть отослан в отсканированном виде по электронной почте (при согласии гражданина).

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

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

5.1. Личный прием граждан осуществляют директор школы, его заместители – заместитель по УВР, заместитель по ВР.

5.2. Организация и проведение личного приема граждан в ОУ предусматривает исполнение следующих административных процедур.

5.2.1 Ведение работы с обращениями граждан директором школы:

- запись на личный прием (при приходе в ОУ или по телефону),
- проведение личного приема; (в случае отсутствия в назначенный день приема (командировка и др.) прием переносится на другой день, о чем гражданин уведомляется),
- 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.

5.2.2. Ведение работы с обращениями граждан заместителями руководителя:

- проведение личного приема; (в случае отсутствия в назначенный день приема (командировка и др.) прием переносится на другой день, о чем гражданин уведомляется),
- рассмотрение устного обращения гражданина, принятие по нему решения (если не требуется непосредственное участие директора школы) и дача устного и/или письменного ответа, по итогам личного приема,

- рассмотрение письменного обращения гражданина, принятие по нему решения (если не требуется непосредственное участие директора школы) и направление письменного ответа или устного на последующем приеме.
- 5.3. Подготовка вопросов к личному приему граждан и проектов решений по ним осуществляется директором школы, заместителями руководителя, другими исполнителями, определенными директором школы или заместителями.
- 5.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 5.5. 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.
- 5.6. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ОУ, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 5.7. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 5.8. Результаты личного приема граждан также фиксируются в журналах личного приема граждан, которые ведутся ответственными должностными лицами:
- журнал личного приема граждан директором школы,
 - журнал личного приема граждан заместителем директора (по УВР),
 - журнал личного приема граждан заместителем директора (по ВР).
- 5.9. 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.
- 5.10. Согласие гражданина на получение устного ответа фиксируется письменно с личной подписью гражданина.

VI. Порядок и формы контроля.

- 6.1. 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.
- 6.2. 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.
- 6.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется лично назначенным директором школы ответственным исполнителем - заместителем директора (по УВР, по ВР, по АХР), либо лично директором школы.
- 6.4. Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие разрешению.
- 6.5. Постановка на контроль осуществляется после рассмотрения обращения соответствующим должностным лицом в соответствии с его резолюцией.

6.6. Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, и даны письменные ответы (устные – при согласии гражданина), в частности, по следующим основаниям:

- направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы или предоставление ему разъяснений (при представлении исполнителем копии ответа гражданину по существу обращения),
- поступление письменного ответа от государственных органов, должностных лиц, органов местного самоуправления по существу письменного обращения, поставленного на контроль,
- представление исполнителем информации о личном приеме с гражданином и решении вопросов, изложенных в обращении гражданина,
- переадресация обращения гражданина в другой государственный орган или другому должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, исполнителем представляются копии письма о направлении обращения по принадлежности и копия ответа гражданину.

**Форма журнала
личного приема граждан директором**

**Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение
средняя общеобразовательная школа № 146
Калининского района Санкт-Петербурга**

Ж У Р Н А Л

**личного приема граждан
директором**

начат: _____

окончен: _____

N п/п	Дата обращения	Ф.И.О. заявителя/Адрес	Краткое содержание вопроса	Решение вопроса	Исполнитель (ФИО, должность) (при назначении)	Примечание