

Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение
Лицей № 40 Приморского района Санкт-Петербурга
(ГБОУ Лицей № 40 Приморского района Санкт-Петербурга)

Проспект Комендантский, дом 22, корпус 3, литер А, Санкт-Петербург, 197372
Тел.: 8 (812)246-07-31, e-mail: lic40@obr.gov.spb.ru; http://лицей40.рф

ПРИНЯТО
Общим собранием работников
Образовательного учреждения
ГБОУ Лицей № 40 Приморского района
Протокол № 1
от «30» августа 2019 г.

УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора ГБОУ Лицей № 40
Приморского района Санкт-Петербурга
от «31» августа 2019 г. № 199/1-9

Н.Г. Милюкова



**Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан в
ГБОУ Лицей № 40 Приморского района
Санкт-Петербурга**

2019 год

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» №273-ФЗ от 29 декабря 2012 г., Уставом ГБОУ Лицей № 40 Приморского района Санкт-Петербурга и обеспечивает регламентацию работы с обращениями граждан в Государственном бюджетном общеобразовательном учреждении Лицей № 40 Приморского района Санкт-Петербурга (далее по тексту – Образовательное учреждение).

1.2. Настоящее Положение регламентирует единый порядок работы с обращениями граждан в Лицее, определяет порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан.

Самостоятельная передача заявителями письменных обращений в Лицей осуществляется по адресу: Санкт-Петербург, Комендантский пр., д.22, корпус 3, литер А. График работы приемной директора Лицея публикуется на сайте Лицея и на информационных стендах.

Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу: 197372, Санкт-Петербург, Комендантский пр., д.22, корпус 3, литер А

Электронные обращения направляются путем заполнения формы интернет-приемной на официальном сайте лицея: <http://лицей40.рф>

1.3. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией Российской Федерации права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

1.4. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.

1.5. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные должностному лицу Образовательного учреждения в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Образовательное учреждение.

Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательного учреждения.

Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе коллектива Лицея, либо критика деятельности работников лицея;

Жалоба - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями или решениями должностных лиц.

Устное обращение – обращение гражданина, изложенное в устной форме, в том числе во время личного приема граждан должностными лицами Образовательного учреждения.

Электронное обращение – обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи или направленное через электронную приемную на официальном сайте Образовательного учреждения.

Личный прием граждан – прием граждан должностными лицами (директором, заместителями директора, специалистами) Образовательного учреждения, согласно утвержденному графику.

Коллективное обращение – обращение двух или более граждан по общему для них вопросу.

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 письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

1.6. При рассмотрении обращения должностным лицом Образовательного учреждения гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

2) 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;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 4 настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.7. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.8. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, персональных данных, 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 другому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.9. Обращение, поступившее в Образовательное учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

2. Требования к письменному обращению

2.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Образовательного учреждения, 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, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

2.3. Обращение, поступившее в Образовательное учреждение в форме электронного документа, через электронную приемную на официальном сайте Образовательного учреждения подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

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 или их копии в письменной форме.

3. Организация работы с обращениями

3.1. Ответственность за организацию работы с обращениями и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на директора Образовательного учреждения.

3.2. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется заместителями директора Лицея, руководителями структурных подразделений, специалистами, классными руководителями, которые, при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

3.3. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Лицей секретарем, ответственным за ведение делопроизводства в Журнале регистрации входящих документов.

Поступившие документы в виде подлинников или копий подлинников прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения делается соответствующая отметка в журнале регистрации).

3.4. Директор Образовательного учреждения или должностное лицо, которому обращение направлено на рассмотрение:

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- 2) 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;
- 3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- 4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 4 настоящего Положения;
- 5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию директора Образовательного учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

3.6. Заместители директора и другие специалисты Образовательного учреждения по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.7. Письменное обращение, поступившее в Образовательное учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

3.8. В исключительных случаях директор Образовательного учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина.

3.9. Ответ на обращение подписывается директором Образовательного учреждения. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется специалистом по делопроизводству после того, как письмо подписано.

3.10. Ответ на обращение, поступившее в Образовательное учреждение, или должностному лицу в форме электронного документа - направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в обращении;
- публикуется в электронной приемной на официальном сайте Образовательного учреждения.

3.10.1. Ответ на обращение, поступившее в Образовательное учреждение, или должностному лицу в письменной форме:

- направляется по почтовому адресу, указанному в обращении (Приложение 1).
- передается лично, с подписью заявителя о вручении на копии ответа.

4. Личный приём граждан

4.1. Личный прием граждан в Лицее проводится директором и (или) его заместителями по адресу: г. Санкт-Петербург, Комендантский пр., д.22, корпус 3, литер А.

4.2. Личный прием граждан осуществляется директором Образовательного учреждения и его заместителями. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через официальный сайт Образовательного учреждения и (или) информационный стенд.

4.3. Прием к директору Образовательного учреждения или заместителям директора лицея осуществляет без предварительной записи.

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

4.5. Содержание устного обращения заносится в Журнал личного приема и устных обращений граждан. Ход рассмотрения фиксируется в Журнале личного приема и устных обращений граждан.

4.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в Журнале письменных обращений граждан.

4.7. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными или носят консультативно-информационный характер и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно, в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.8. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

5. Порядок рассмотрения обращений

5.1. Документы, поступающие в учреждение, проходят первичную обработку, предварительное рассмотрение, передачу руководству на рассмотрение, передаются исполнителям и после исполнения помещаются в дела.

5.2. Прием и первичная обработка документов осуществляется секретарем и (или) лицом, ответственным за ведение делопроизводства.

5.3. Секретарь учебной части и (или) лицо, ответственное за ведение делопроизводства в учреждении, проводит: проверку правильности адресования поступающих документов, правильности доставки и комплектности документов; сортировку документов на подлежащие и не подлежащие регистрации.

5.4. Полученные конверты с корреспонденцией вскрываются, при этом проверяется наличие вложений, а также указанных в документах приложений.

5.5. В случае повреждения упаковки и вложений, либо отсутствия приложений составляется акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта направляется корреспонденту, второй приобщается к поступившему документу.

5.6. Ошибочно присланная корреспонденция пересылается по принадлежности, если известен адрес получателя. В противном случае корреспонденция возвращается отправителю.

5.7. Конверты от поступающей корреспонденции сохраняются и прилагаются к документам лишь в том случае, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля имеет значение в качестве доказательства времени получения документа.

5.8. Специалистом не вскрываются конверты писем с надписью «лично». Они передаются по назначению.

5.9. Секретарь и (или) лицо, ответственное за ведение делопроизводства в учреждении, проводит предварительное рассмотрение документов в целях выделения из всего массива поступившей корреспонденции документов, требующих обязательного рассмотрения руководителем учреждения.

5.10. Основанием для принятия решения в ходе предварительного рассмотрения является содержание документа, а не адресование документа соответствующему работнику.

5.11. Результатом предварительного рассмотрения является направление документа руководителю учреждения или должностному лицу в соответствии с установленным в учреждении распределением обязанностей между руководителем и должностными лицами для вынесения указания по исполнению документа.

5.12. Передача документов на регистрацию производится только после их предварительного рассмотрения.

5.13. К документам, не подлежащим регистрации, относятся документы, не требующие исполнения и не содержащие информации, используемой в справочных целях:

- пригласительные,
- поздравительные письма,
- телеграммы,
- билеты,
- планы,
- программы семинаров,
- конференций, симпозиумов и других подобных мероприятий,
- документы по бухгалтерскому учету,
- материально-техническому обеспечению,
- плановые, финансовые документы, поступающие без сопроводительного письма,
- рекламные документы,
- коммерческие предложения,
- печатные издания,
- унифицированные формы и бланки документов и др.

5.14. Документы, поступившие в Образовательное учреждение, минуя секретаря и (или) лица, ответственного за ведение делопроизводства в учреждении, после их рассмотрения в тот же день передаются в приемную директора, секретарю, для последующего оформления и передачи исполнителям.

5.15. На документах, поступающих в адрес учреждения, в нижнем правом углу лицевой стороны первого листа документа проставляется регистрационный штамп с указанием даты и порядкового регистрационного номера.

5.16. При наличии в поступивших служебных письмах ссылки на ранее поступившие документы специалистом указываются регистрационные номера последних и затем письма передаются на рассмотрение.

5.17. 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 дается. 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.

5.18. Образовательное учреждение или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.19. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения

сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

5.21. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.22. 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 в Образовательное учреждение или соответствующему должностному лицу.

5.23. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Лицея в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

6. Контроль за исполнением письменных обращений граждан

6.1. Контроль за исполнением решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется директором Образовательного учреждения.

6.2. Письма, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль».

6.3. Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются.

6.4. Срок хранения обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном Федеральной архивной службой России.

6.6. Срок действия положения не ограничен. При изменении законодательства, в Положение вносятся изменения в установленном порядке.



ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА
КОМИТЕТ ПО ОБРАЗОВАНИЮ

Государственное бюджетное
общеобразовательное учреждение
Лицей № 40 Приморского района
Санкт-Петербурга
(ГБОУ Лицей № 40 Приморского района
Санкт-Петербурга)

Комендантский пр., д 22, корп. 3, литер А,
Санкт-Петербург, 197372
Тел. (812) 246-07-30, доб. 30
e-mail: lic40@obr.gov.spb.ru;
<http://лицей40.рф>

ОКПО 39466861; ОКОГУ 2300223; ОГРН 1037832010281;
ИНН/КПП 7814103512/781401001

№ _____
На № _____ от _____

О рассмотрении обращения

Уважаемая Ирина Ивановна!

Ваше обращение по вопросу (факту, происшествию и тд.) рассмотрено.
(далее - текст ответа по существу поставленных вопросов)

Директор

Н.Г. Милюкова

Исполнитель:
И.О. Фамилия
(000) 000-00-00
email: lic40@obr.gov.spb.ru