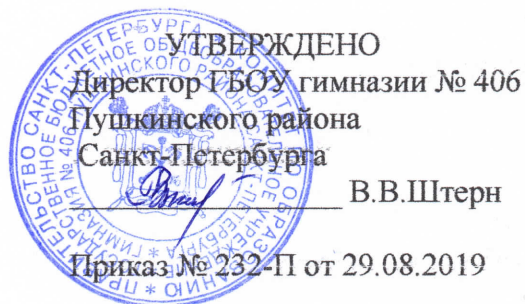


ПРИНЯТО
Педагогическим советом
Протокол № 1 от 27.08.2019



ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан
в Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение
гимназию № 406 Пушкинского района Санкт-Петербурга

I. Общие положения

1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Положение) регламентирует единый порядок работы с обращениями граждан в Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение гимназия № 406 Пушкинского района Санкт-Петербурга (далее – Организация), определяет порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан.

2. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять письменные и электронные обращения.

Самостоятельная передача заявителями письменных обращений по адресу: 196601, город Санкт-Петербург, г. Пушкин, ул. Леонтьевская, дом 10, литера А.

На время реконструкции капитального ремонта зданий по адресу: 196601, город Санкт-Петербург, город Пушкин, улица Средняя, дом 1-3/8.

График работы канцелярии ГБОУ гимназии №406 Пушкинского района Санкт-Петербурга: понедельник, вторник, среда, четверг, - с 9.00 до 17.00; пятница - с 9.00 до 16.45.

Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу ГБОУ гимназии № 406: 196601, Санкт-Петербург, г. Пушкин, ул. Леонтьевская, дом 10, литера А.

Факсимильные обращения направляются по факсу: 8(812) 466-58-53.

Электронные обращения: направляются официальную электронную почту: gymnasium406@gmail.com

3. Организация работы по приему, регистрации, рассмотрению обращений и личному приему граждан осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением (далее – Федеральный закон).

II. Прием и регистрация обращений

2.1. Прием и регистрация корреспонденции осуществляется заведующей канцелярией в течение трех дней с даты их поступления, проставляя регистрационный номер, дату регистрации и срок исполнения.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

2.2. На письменных обращениях граждан или сопроводительных письмах к ним проставляется штамп на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу. Штамп содержит регистрационный номер обращения и дату регистрации (число, месяц, год). В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

2.3. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) 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. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.4. Обращение, поступившее в Организацию в форме электронного документа (электронное обращение), подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом. 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.

III. Рассмотрение обращений

3.1. Обращения, поступившие в Организацию, подлежат обязательному рассмотрению.

3.2. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в Организации имеет право:

3.2.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

3.2.2. Ознакомиться 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.

3.2.3. 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.

3.2.4. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.3. Должностное лицо (заведующий канцелярией), ответственное за организацию работы с обращениями граждан, после регистрации в трехдневный срок передает обращение на исполнение руководителю.

3.4. Руководитель Организации, в тот же день принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.

IV. Порядок рассмотрения отдельных обращений

4.1. 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 даётся. 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.

4.2. 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 нём вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.3. В случае если текст письменного обращения не поддаётся прочтению, ответ на обращение не даётся.

4.4. 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, руководитель Организации либо заместители руководителя вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.5. 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 нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

V. Подготовка ответа на обращение и направление ответа гражданину

5.1. Обращение считается исполненным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

5.2. Ответ на обращение должен быть аргументированным, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации, разъяснение всех затронутых в обращении вопросов, а если в удовлетворении обращения отказано - содержать разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа, в который может быть направлена жалоба.

5.3. При одновременном поступлении первичного обращения и повторного обращения либо поступлении повторного обращения до окончания разрешения первичного обращения дается единый ответ. При этом в тексте ответа должны быть перечислены все номера обращений, на которые дается ответ. Если повторное обращение по тому же вопросу поступило после разрешения основного обращения, то заявителю направляется ответ со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на первичное обращение. В случае обращения гражданина о неполучении ответа ему направляется копия ответа.

5.4. Новые обращения, поступившие после прекращения переписки с заявителем, направляются руководителю ОУ для рассмотрения и принятия решения о безосновательности очередного обращения, если в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

5.5. Ответы на обращения граждан подписываются руководителем Организации.

5.6. Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого гражданина, указанного в обращении (если в обращении не оговорено иное) или на адрес гражданина, указанного на конверте.

5.7. При регистрации ответа заявителю на письме проставляется регистрационный номер (исходящий). Регистрационный номер ответа на обращение состоит из регистрационного номера обращения, к которому добавляется цифры 406. Регистрация ответов на обращения граждан осуществляется заведующим канцелярией.

5.8. Ответы на обращения граждан направляются на почтовый или электронный адрес, указанный в обращении. Если в обращении указаны два адреса, то ответ отправляется на электронный, а затем на почтовый адрес заявителя.

VI. Сроки рассмотрения обращений

6.1. Обращения граждан, поступившие в Организацию, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения, если не предусмотрено иное.

6.2. Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, оно подлежит исполнению в предшествующий ему рабочий день.

VII. Личный прием граждан

7.1. Руководитель Организации осуществляет прием граждан. Запись на прием осуществляется заведующим канцелярией. График приема граждан доступен на официальном сайте гимназии: <https://gymnasium406.ru/> Прием граждан на время реконструкции и капитального ремонта зданий осуществляется по адресу: 196601, город Санкт-Петербург, город Пушкин, улица Средняя, дом 1-3/8.

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

7.3. Во время личного приема гражданин делает устное заявление, либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

7.4. Устные обращения гражданина регистрируются в журнале 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

7.5. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

7.6. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Организации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

VIII. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

8.1. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется руководителем Организации.

8.2. Обращение гражданина снимается с контроля после направления письменного ответа гражданину с результатами рассмотрения его обращения.

8.3. Заведующий канцелярией, ответственный за организацию работы с обращениями граждан еженедельно информирует руководителя Организации об обращениях, срок рассмотрения которых истек, либо истекает в ближайшие десять дней.

8.4. Заведующий канцелярией, ответственный за организацию работы с обращениями граждан ежегодно обеспечивает сбор, учет и анализ данных по рассмотрению обращений граждан.