

УТВЕРЖДЕНО:

РАССМОТРЕНО:

общее собрание работников
протокол № 2 от 30.10.2023

Приказ от 30.10.2023 года № 52-ОД

ПОЛОЖЕНИЕ «О порядке рассмотрения обращений граждан»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан в Государственном казенном общеобразовательном учреждении Ленинградской области «Саблинская вечерняя (сменная) общеобразовательная школа» (далее – Учреждение), а также контроль за их исполнением.

1.2. Регулирующее действие Положения распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме, на личном приеме, по почте, телефону, электронной почте, через официальный сайт Учреждения и иными информационными системами общего пользования.

1.3. Рассмотрение обращений граждан в Учреждении регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом РФ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.4. Основные термины, используемые в Положении:

Обращение гражданина (далее - Обращение) - направленное в Учреждение или конкретному должностному лицу, в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности 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 Учреждения и должностных лиц.

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.5. Сведения о нахождении Учреждения, почтовом и электронном адресах для направления обращений, о телефонных номерах, информация о личном приеме граждан

директором Учреждения, его заместителями, размещаются на информационном стенде, официальном сайте Учреждения в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет».

1.6. Обращения граждан могут быть направлены:

- почтой России по адресу: 187010, Ленинградская область, Тосненский район, Ульяновское шоссе, д.76
- электронной почтой по адресу: womanshool@mail.ru;
- по телефону: 8(81361)93341;
- через официальный сайт школы <https://sabvech.tsn.47edu.ru>
- при личном приеме.

1.7. Все обращения граждан, поступающие в Учреждение, подлежат обязательному рассмотрению. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию Учреждения, недопустим.

1.8. Рассматриваются обращения граждан по вопросам, относящимся компетенции Учреждения в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, Уставом школы.

1.9. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

2. Права граждан и обязанности должностных лиц Учреждения при рассмотрении обращений

2.1. При рассмотрении обращения в Учреждение гражданин имеет право:

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

2.1.2. 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.

2.1.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.1.4. 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.

2.1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.2. Должностные лица Учреждения:

2.2.1. Обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращение.

2.2.2. Запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращений документы и материалы в других государственных органах и у иных должностных лиц, в пределах своей компетенции.

2.2.3. Принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

2.2.4. Дают письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов.

2.2.5. Уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

2.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

2.5. Требования, учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме:

- обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на сайте Учреждения;
- обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в Учреждение.

3. Организация приема граждан по личным вопросам

3.1. Прием граждан по личным вопросам (для тех, кто имеет право находиться на территории нахождения Учреждения) осуществляется в кабинете директора в соответствии с утвержденным графиком. В случае обращения гражданина к директору по срочному с точки зрения гражданина вопросу, прием данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от графика приема.

3.2. Запись на прием к директору Учреждения осуществляется ежедневно, кроме выходных дней.

3.3. Необходимая информация о заявителе, записавшемся на прием, вносится в журнал приема граждан по личным вопросам (приложение 5).

3.4. Устные обращения граждан на личный прием подлежат регистрации путем составления карточки приема гражданина. Форма карточки приема гражданина приведена в приложении 1 к настоящему Положению. Устные обращения граждан, принятые по телефону, не регистрируются.

3.5. Содержание устного обращения заносится в карточку приема гражданина. 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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.6. При повторном обращении делается подборка по предыдущему обращению заявителя (учетная карточка, заявление гражданина и ответ должностного лица).

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

3.7. Если директор Учреждения по уважительным причинам (командировка, временная нетрудоспособность, отпуск и т.п.) не может принять гражданина, личный прием переносится на ближайший день приема с обязательным уведомлением гражданина.

3.8. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение куда и в каком порядке следует обратиться.

3.9. В журнале приема граждан по личным вопросам делается отметка об исполнении.

4. Рассмотрение письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронном виде

4.1. Поступающие в Учреждение письменные обращения принимаются директором или работником, выполняющим работу заместителя директора по УВР.

4.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

4.3. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов;
- поступившие с письмом документы подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт.

4.4. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

4.5. Письменные обращения и обращения граждан в электронном виде, поступившие в Учреждение регистрируются в течение трех дней с момента их поступления.

4.6. Письменные обращения и обращения граждан, поступившие в Учреждение в электронном виде, регистрируются в Журнале регистрации обращений граждан (приложение № 4).

Журнал регистрации обращений граждан включает в себя следующие разделы:

- регистрационный номер; дата регистрации обращения;
- вид передачи обращения (почтой, электронной почтой и т.д.);
- сведения о повторности и об осуществлении контроля;
- фамилия, имя, отчество заявителя, его адрес;
- аннотация (краткое содержание обращения); срок исполнения обращения;
- резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата);
- отметка об исполнении обращения.

Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ.

4.7. На каждом обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.

4.8. Анонимные обращения (обращение лица (группы лиц) без указания фамилии, имени, отчества, адреса, даты, личной подписи) не подлежат регистрации и соответственно рассмотрению.

4.9. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения директору Учреждения.

4.10. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Учреждения, в течение 7 (семи) дней со дня их регистрации пересылаются в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

4.11. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в 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;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).
- 4.12. Обращение может быть зарегистрировано, но не рассмотрено по существу, если:
- обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения;
 - по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
 - обращение направлено лицом, которое признано недееспособным решением суда, вступившим в законную силу;
 - обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);
 - обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи.
- 4.13. В случаях, указанных в пункте 4.11 настоящего раздела, лицо, направившее обращение, оповещается о данном решении с указанием одной из перечисленных причин.
- 4.14. По письменному обращению и обращению, поступившему в электронном виде, руководителем должно быть принято одно из следующих решений о:
- принятии к рассмотрению;
 - направлении в другие организации и учреждения;
 - приобщении к ранее поступившему обращению;
 - сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
 - сообщении гражданину о прекращении переписки.
- 4.15. Директор Учреждения рассматривает обращения граждан и определяет должностное лицо, и сроки подготовки ответа заявителю (приложение № 3).
- 4.16. Должностное лицо готовит ответ на письменное обращение граждан, и передает его для подписи директором, регистрации и отправки на указанный гражданином почтовый адрес с уведомлением, либо (и) на адрес электронной почты.
- 4.17. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.
- 4.18. Если в поручении по обращению несколько исполнителей, то они не позднее, чем за 5 (пять) дней до истечения срока ответа на обращение, представляют ответственному исполнителю материалы для составления ответа.
- 4.19. Исполненными считаются обращения граждан, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и авторам даны исчерпывающие ответы.
- 4.20. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.
- 4.21. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней со дня их регистрации, если в резолюции не указан другой срок исполнения. Обращения, не требующие дополнительной проверки и изучения, рассматриваются в течение 10 (десяти) дней. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата решения вопроса.
- 4.22. При невозможности исполнения обращения в сроки, установленные пунктом 4.21 настоящего раздела, необходимо решить вопрос о продлении срока рассмотрения. Продлить срок рассмотрения обращения может только директор, но не более чем на один месяц.
- 4.23. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

- 4.24. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и чёткость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.
- 4.25. Ответы на обращения граждан подписывает директор Учреждения.
- 4.26. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Информация о персональных данных заявителей хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.
- 4.27. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, при направлении письменного обращения в государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
- 4.28. Перед передачей ответов заявителям на отправку проверяется наличие подписей, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.
- 4.29. Оформленные надлежащим образом ответы отправляются адресатам почтовым отправлением или вручаются лично.

5. Заключительные положения

- 5.1 Настоящее Положение разработано в соответствии с Уставом Учреждения и вводится в действие в установленном им порядке.
- 5.2. Изменения в настоящее Положение могут быть внесены при изменении законодательства Российской Федерации в области рассмотрения обращений граждан.

Государственное казенное общеобразовательное учреждение Ленинградской области «Саблинская вечерняя (сменная) общеобразовательная школа»

КАРТОЧКА ПРИЕМА ГРАЖДАН

№ _____

«_____» _____ г.

Фамилия, Имя, Отчество: _____

Адрес, телефон, e-mail _____

Место работы: _____

Краткое содержание обращения (заявления) _____

Кому и что поручено: _____

Дополнительно: _____

Дата ответа « » _____ г.

С решением вопроса обращения согласен /не согласен (нужно подчеркнуть)

число

подпись

Ф.И.О.

УВЕДОМЛЕНИЕ о получении письменного обращения гражданина

Выдано: _____

(Ф.И.О.)

Ваше обращение принято «_____» _____ 20__ г.

Принял обращение _____

(Ф.И.О., должность)

« _____ » _____ 20__ г.

(подпись)

СПИСОК
лиц, ответственных за рассмотрение обращений граждан,
поступивших в Учреждение

№№ п/п	Направление деятельности, к которому относится обращение	Ответственный за рассмотрение обращений граждан
1	Наименование образовательной организации, место нахождения, телефон, адрес сайта, адрес электронной почты, реквизиты	Директор
2	Законодательные и нормативные документы	Директор; Заместители директора.
3	Учебно-воспитательная деятельность; перевод, восстановление и отчисление обучающихся; посещение и успеваемость обучающихся; внеурочная деятельность.	Заместители директора
4	Прием граждан	Директор
5	Обращения по кадровым вопросам	Директор
6	Обеспеченность учебной литературой	Директор, заместитель директора
8	Обращения по соблюдению законных прав работников	Директор;
11	Охрана труда	Специалист по охране труда

Журнал регистрации обращений граждан в Учреждение

Регистрационн ый номер	Дата регистрации обращения	Вид передачи обращения (почтой, по телефону, электронной почтой)	Сведения о повторности и об осуществлении контроля	Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес	Аннотация (краткое содержание обращения)	Срок исполнения обращения	Резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата)	Отметка об исполнении обращения

**Журнал учета приема граждан
по личным вопросам в Учреждении**

№№ п/п	Дата приема	Фамилия, имя, отчество посетителя	Адрес, место работы посетителя	Краткое содержание обращения	Какое принято решение, кому поручена проверка, исполнение, ответ посетителю	Кто принимал (фамилия, подпись)