Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение
Центр образования № 80 Центрального района
Санкт-Петербурга

Приказ № 150-1-п

от 09.10.2014

Санкт-Петербург

«Об утверждении регламента работы
с обращениями граждан»

На основании Конституции Российской Федерации, федеральных законов, правовых актов президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, Указов и постановлений Правительства Санкт-Петербурга, Устава ГБОУ Центр образования № 80, решений и приказов учредителя, а также других нормативных актов

ПРИКАЗЫВАЮ:

Утвердить регламент работы с обращениями граждан (Приложение 1).

Приложение № 1. Регламент работы с обращениями граждан в ГБОУ Центр образования № 80 Центрального района Санкт-Петербурга

Директор В.Г. Камердинеров

Приложение № 1

к приказу № 150-1-п

от «09» октября 2015 года

Регламент работы
обращениями граждан
в ГБОУ Центр образования № 80
Центрального района Санкт-Петербурга

1. Общие положения.

1.1. Настоящий регламент определяет порядок работы должностных лиц ГБОУ Центр образования № 80 с обращениями граждан по организации приема, регистрации, учету и рассмотрению сообщений, содержащих информацию о фактах коррупционной направленности, неисполнения должностных обязанностей работниками ГБОУ Центр образования № 80 или превышения полномочий со стороны работников, а также вымогательства, необоснованных запретов, ограничений, некачественного оказания образовательных услуг, и иных нарушений законодательства.

1.2. В работе с обращениями граждан должностные лица руководствуются Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, правовыми актами президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, Указами и постановлениями Правительства Санкт-Петербурга, Уставом ГБОУ Центр образования № 80, решениями и приказами учредителя, а также другими нормативными актами.

1.3. Регламент определяет организацию работы с обращениями граждан и их прием в образовательном учреждении; правила регистрации обращений, учет и контроль, анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан с целью содействия принятию и укреплению мер, направленных на более эффективное и действенное предупреждение коррупционных проявлений и борьбу с коррупцией, создания условий для выявления фактов коррупционных проявлений, обеспечения добросовестного и эффективного исполнения работниками ГБОУ Центр образования № 80 своих должностных обязанностей.

1.4. Основные понятия, применяемые в настоящем Регламенте.

В настоящем Регламенте применяются следующие основные понятия:

Обращения граждан — индивидуальные или коллективные предложения, заявления, жалобы, изложенные в письменной или устной форме, поступившие в порядке, установленном настоящим Регламентом.

Предложения — обращения граждан, в которых содержатся конкретные меры, направленные на улучшение организации и деятельности ГБОУ Центр образования № 80, на совершенствование и решения вопросов социально-экономического развития ГБОУ Центр образования № 80.

Заявления — обращения граждан, в которых содержатся просьбы о разъяснении порядка реализации принадлежащих им прав и свобод, закрепленных в Конституции Российской Федерации, федеральных законах, Уставе ГБОУ Центр образования № 80, и другими правовыми актами, об оказании содействия в реализации этих прав и свобод.

Жалобы - обращения граждан, в которых содержатся требования о восстановлении их прав, свобод или законных интересов, нарушенных действиями (бездействием) и (или) решениями должностных лиц либо органов управления образовательного учреждения, а также других граждан, в т.ч. участников образовательного процесса.

2.Устные обращения граждан.

2.1. Устные обращения граждан поступают в ГБОУ Центр образования № 80 во время личного приема граждан директором либо его заместителями в соответствии с их компетенцией. Личный прием граждан директором либо его заместителями проводится в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы. Информация о времени и месте проведения личного приема граждан, а также о должностных лицах, осуществляющих личный прием граждан, должна быть помещена в доступном для обозрения месте в образовательном учреждении, а также размещается на официальном сайте ГБОУ Центр образования № 80.

2.2. Устные обращения граждан рассматриваются в случае, если содержащиеся в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки.

2.3. Устные обращения граждан должны содержать следующие сведения:

1) изложение существа предложения, заявления или жалобы;

2) фамилию, имя, отчество обратившегося гражданина, почтовый адрес, по которому может быть направлена копия решения, принятого, по итогам рассмотрения предложения, заявления или жалобы гражданина.

2.4. Устные обращения граждан и лиц без гражданства, не отвечающие требованиям, предусмотренным в пункте 2.3. настоящего Регламента, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

3. Письменные обращения граждан.

3.1. Письменные обращения граждан поступают в ГБОУ Центр образования № 80 на бумажном носителе и должны содержать следующие сведения:

1) наименование и адрес образовательного учреждения;

2) изложение существа предложения, заявления или жалобы;

3) фамилию, имя, отчество, место жительства, работы или учебы каждого из обратившихся граждан;

4) дату составления обращения.

Письменное обращение гражданина в соответствии с федеральным законодательством должно быть им подписано.

3.2. Письменные обращения граждан, не отвечающие требованиям, предусмотренном в подпунктах 2 и 3 части первой настоящего Регламента, в соответствии с федеральным законодательством признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

4.Регистрация обращений граждан.

4.1.Все устные и письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в день их поступления.

4.2. Обращения граждан регистрируются в журнале регистрации обращений граждан, в которых указываются сведения, предусмотренные в подпункте 2.3 настоящего Регламента, а также дата поступления обращения гражданина, и номер обращения гражданина. После принятия решений по итогам рассмотрения обращений граждан в журнал регистрации обращений граждан вносятся сведения о результатах рассмотрения этих обращений и направлении обратившимся гражданам копий решений, принятых по итогам рассмотрения их обращений. После исполнения решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан, в журнал регистрации обращений граждан вносятся сведение о принятых мерах по исполнению этих решений.

4.3. Журнал регистрации обращений граждан ведётся на бумажном носители и хранится у секретаря.

5. Сроки рассмотрения обращений граждан.

5.1. Заявления и жалобы граждан рассматриваются в срок до одного месяца со дня поступления в ГБОУ Центр образования № 80, а не требующие дополнительного изучения и проверки - безотлагательно, но не позднее пятнадцати дней со дня поступления в образовательное учреждении. Предложения граждан рассматриваются в срок до одного

месяца со дня поступления. Должностные лица образовательного учреждения в соответствии с федеральным законом обязаны дать письменный ответ по существу обращений граждан директору школы в течение одного месяца.
5.2. В случаях, если для рассмотрения заявления или жалобы гражданина требуется проведение проверки либо осуществление сбора дополнительных сведений, сроки рассмотрения заявления или жалобы гражданина, указанные в пункте 5.1 настоящего Регламента могут быть продлены директором ГБОУ Центр образования № 80 или заместителем директора в порядке исключения, не более чем на один месяц с сообщением об этом гражданину, подавшему заявление или жалобу, в трехдневный срок. В случае, если предложение гражданина требует дополнительного изучения, сроки рассмотрения предложения гражданина, указанные пункте 5.1. Регламента, могут быть в порядке исключения продлены директором ГБОУ Центр образования № 80 или заместителем директора, не более чем на три месяца с сообщением об этом гражданин, подавшему предложение, в трехдневный срок.

6. Оставление обращений граждан без рассмотрения.
6.1. ГБОУ Центр образования № 80 вправе оставить обращения граждан без рассмотрения в следующих случаях:
1) 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;
2) по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
4) в обращении не указана фамилия обратившегося гражданина и почтовый адрес для ответа;
5) от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;
6) текст письменного обращения не поддается прочтению;
7) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.
6.2. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину в трехдневный срок со дня регистрации обращения. Обращение, в котором обжалуется судебное решение,
возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
6.3.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 соответствующий орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

7. Проведение проверок в ходе рассмотрения обращений граждан либо осуществление сбора сведений, необходимых для рассмотрения обращений граждан.
В целях объективного и полного рассмотрения обращений граждан, могут проводиться проверки фактов и обстоятельств, содержащихся в обращениях граждан, либо осуществляться сбор сведений, необходимых для рассмотрения обращений граждан.

8. Решения, принимаемые по итогам рассмотрения обращений граждан.
8.1. По итогам рассмотрения обращений граждан может быть принято одно из следующих решений:
1) решение о полном или частичном удовлетворении обращения;

2) решение об отказе в удовлетворении обращения.
8.2. В решении, принимаемом по итогам рассмотрения обращений граждан, должна содержаться ссылка на нормативный правовой акт, в соответствии с которым принято это решение.
8.3. Копия решения, принятого по итогам рассмотрения обращений граждан, направляется гражданам, обратившимся с предложением, заявлением или жалобой, в течение пяти дней со дня принятия такого решения, но не позднее чем в день истечения срока рассмотрения этого предложения, заявления или жалобы.
Копия решения, принятого, по итогам рассмотрения предложения, заявления, жалобы гражданина, прилагается к письменному ответу должностного лица по существу соответствующего предложения, заявления, жалобы.

9. Исполнение решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан.
9.1. Исполнение решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан, осуществляется соответствующими должностными лицами. Сообщение гражданину, подавшему обращение, о предполагаемых мерах по исполнению решения, принятого по итогам рассмотрения этого обращения, не может считаться исполнением соответствующего решения.
9.2. В случае если жалобы граждан удовлетворены полностью либо частично, принявшие решения по итогам рассмотрения этих жалоб, должностные лица принимают необходимые меры по восстановлению нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан, в том числе приносят извинения в письменной форме.

10. Ответственность за нарушение настоящего регламента.
10.1. Директор ГБОУ Центр образования № 80 осуществляет контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан.
10.2. Лица, виновные в нарушении сроков, предусмотренных в пункте 5 настоящего регламента, несут ответственность, в том числе дисциплинарную, в соответствии с действующим законодательством.
10.3. По всем иным вопросам, не урегулированным настоящим регламентом, следует руководствоваться Федеральным законом от 2 мая 2006 года No59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».