

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 497
НЕВСКОГО РАЙОНА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА**

193079 г. Санкт-Петербург, Октябрьская набережная, дом 70, корпус 2, литер А,
тел./факс 8-812-446-77-58 официальный сайт: <http://школа497.рф> ,
электронная почта: school497@mail.ru

ПРИНЯТО	УТВЕРЖДЕНО
Управляющий совет ГБОУ школы № 497 Невского района Санкт-Петербурга	Директор ГБОУ школы № 497 Невского района Санкт-Петербурга
Протокол № <u>5</u> от <u>22.06.2022</u>	Приказ № <u>119</u> от <u>22.06.2022</u>
	 О.А. Коноплева
	 М П

**РЕГЛАМЕНТ
рассмотрения обращений граждан в
Государственном бюджетном образовательном учреждении средней
общеобразовательной школе № 497 Невского района
Санкт-Петербурга**

Санкт-Петербург
2022

1. Общие положения

1.1. Регламент рассмотрения обращений граждан в Государственном бюджетном общеобразовательном учреждении средней общеобразовательной школе №497 Невского района Санкт-Петербурга (далее соответственно – Регламент, ОУ) разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» и определяет порядок работы в ОУ с обращениями граждан¹, правила их регистрации, рассмотрения, учета и контроля исполнения.

1.2. Положения Регламента распространяются на все поступившие в ОУ индивидуальные и коллективные обращения граждан, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.3. Действие Регламента не распространяется на поступившие от граждан письма по вопросам приема на работу в ОУ, приема и перевода в ОУ для обучения, получения копий документов, а также запросы граждан на получение справок. Указанные письма регистрируются отдельно от обращений граждан и передаются на рассмотрение в установленном в ОУ порядке.

1.4. Для целей Регламента используются следующие основные термины:

1.4.1. **обращение гражданина** (далее – обращение) – поступившее в ОУ в устной форме², в письменной форме на бумажном носителе или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба;

1.4.2. **предложение** – рекомендация гражданина по совершенствованию в ОУ локальных нормативных актов, его деятельности, развитию (улучшению) деятельности ОУ;

1.4.3. **заявление** – просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод или прав и свобод других граждан в сфере деятельности ОУ, либо сообщение о нарушении локальных нормативных актов ОУ, недостатках в работе ОУ и его должностных лиц, либо критика деятельности ОУ и его должностных лиц;

1.4.4. **жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, нарушенных действиями (бездействиями) либо решениями органов управления или должностных лиц ОУ;

1.4.5. **ответственный исполнитель** – работник ОУ, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющий полностью или частично функции органов управления ОУ, либо выполняющий организационно-распорядительные обязанности в ОУ, включающие полномочия по подписанию писем от имени ОУ в адрес государственных органов, органов местного самоуправления, юридических и физических лиц.

1.5. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, персональных данных гражданина, работников и (или) обучающихся в ОУ, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление ОУ обращения в государственный орган, орган местного самоуправления

¹Установленный Регламентом порядок рассмотрения обращений граждан распространяется в том числе на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных Регламентом, международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

²Рассмотрение устных обращений, полученных во время личного приема граждан, и принятия по ним решений, осуществляется в соответствии с установленным в ОУ порядком организации личного приема граждан.

или должностному лицу, в компетенцию которых входит подготовка ответа на обращение и (или) решение поставленных в обращении вопросов.

1.6. Координацию деятельности по рассмотрению обращений, поступивших в ОУ, осуществляет директор.

2. Прием и регистрация письменных обращений

2.1. Письменные обращения, в том числе обращение в форме электронного документа, принимаются на русском языке, регистрируются в канцелярии в течение 3 календарных дней с момента поступления обращения в ОУ.

2.2. Обращения принимаются:

- 2.2.1. лично от граждан в канцелярии;
- 2.2.2. почтовым отправлением на почтовый адрес ОУ: 193079, Санкт-Петербург Октябрьская набережная д.70 кор.2 лит. А;
- 2.2.3. по адресу электронной почты: school497@mail.ru, info.sch497@obr.gov.spb.ru.

2.3. Обращение в обязательном порядке должно содержать:

- 2.3.1. наименование ОУ или фамилию, имя, отчество должностного лица ОУ;
- 2.3.2. фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;
- 2.3.3. почтовый адрес гражданина, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения/адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- 2.3.4. суть обращения;
- 2.3.5. дату;
- 2.3.6. личную подпись гражданина (за исключением обращения, направленного в электронной форме).

2.4. По просьбе гражданина, лично обратившегося в ОУ, выдается копия обращения с отметкой с указанием входящего номера, даты и времени регистрации обращения, способа приема обращения, должностного лица, зарегистрировавшего обращение.

2.5. По письменной просьбе гражданина, направившего обращение в электронной форме, на указанный в обращении адрес направляется информация о поступлении обращения в ОУ.

2.6. Обращения до их регистрации подлежат предварительному просмотру работником ОУ, при этом:

- 2.6.1. проверяется правильность адресности обращения;
- 2.6.2. вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (не вскрываются конверты с пометкой «лично», которые передаются для вскрытия соответствующему должностному лицу);
- 2.6.3. обращение проверяется на соответствие требованиям пункта 2.3 Регламента.

2.7. Поступившие вместе с письменным обращением подлинники документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.), фотографии и другие приложения приобщаются к письменному обращению вместе с конвертом (под скрепку).

2.8. Работником канцелярии составляются акты в случаях:

2.8.1. наличия в конверте денежных знаков, ценных бумаг, подлинников документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.) и т.п.;

2.8.2. отсутствия письменных вложений;

2.8.3. отсутствия документов, упоминаемых в письменном обращении или в описи документов, приложенных к нему;

2.8.4. в случае необходимости – в иных случаях.

2.9. Акт составляется в двух экземплярах и подписывается двумя работниками ОУ. Один экземпляр акта направляется отправителю обращения, второй – приобщается к полученным документам, передается вместе с ними на рассмотрение.

2.10. Полученные вместе с обращениями подлинники документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.), а также ценные бумаги, деньги и т.п. возвращаются гражданам вместе с ответом на обращение по акту заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения.

2.11. Не принимаются к рассмотрению и не даются ответы на анонимные обращения и обращения, оформленные с нарушением требований пункта 2.3 Регламента.

2.12. Обращения, соответствующие требованиям пункта 2.3 Регламента, регистрируются в соответствующем журнале.

2.13. Обращения, перенаправленные в ОУ органами государственной власти Российской Федерации, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления регистрируются как обращения, если в сопроводительном письме содержится указание о направлении ответа гражданину.

2.14. Если гражданин направил несколько обращений по разным вопросам, то каждое обращение регистрируется отдельно.

2.15. Повторным обращениям при поступлении присваивается очередной регистрационный номер. В журнале регистрации проставляется отметка «повторно».

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек срок его рассмотрения.

При регистрации повторного обращения проставляются ссылки на регистрационный номер предыдущих обращений данного гражданина. Повторное обращение направляется для рассмотрения (исполнения) тому же ответственному исполнителю, которому были направлены предыдущие обращения.

Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина по разным вопросам.

2.16. Если срок рассмотрения первоначального обращения не истек, то все последующие обращения одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу регистрируются как дополнение к первоначальному обращению³.

При регистрации дополнения к первоначальному обращению проставляются ссылки на регистрационный номер первоначального обращения данного гражданина⁴. Дополнение к обращению направляется для рассмотрения (исполнения) тому же ответственному исполнителю, которому было направлено первоначальное обращение.

³ Регистрируется обращение с отметкой «в дополнение к № _____»

⁴Регистрируется обращение с отметкой «в дополнение к № _____»

3. Рассмотрение обращений

3.1. Обращения после регистрации направляются директору/лицу исполняющему обязанности директора (далее – руководитель), который в течение 2 рабочих дней с момента получения обращения принимает решение о его направлении на рассмотрение (исполнение), о назначении в соответствии с содержанием обращения ответственного исполнителя (соисполнителей (в случае необходимости)) по руководимому им направлению деятельности, об установлении срока рассмотрения обращения, а также об установлении контроля исполнения обращения.

Запрещается направлять жалобы граждан для рассмотрения (исполнения) тем работникам ОУ, действия которых обжалуются.

3.2. Ответственными исполнителями для рассмотрения обращения могут быть назначены заместители директора ОУ.

3.3. Ответственный исполнитель может быть изменен в случаях, когда вопросы, изложенные в обращении, не относятся к компетенции ответственного исполнителя.

3.3.1. Предложение об изменении ответственного исполнителя не позднее 2 рабочих дней с даты поступления обращения необходимо направить руководителю для принятия решения. Решение должно быть принято в течение 1 рабочего дня.

3.3.2. Принятое решение об ответственном исполнителе фиксируется в журнале. Обращение поступает на рассмотрение ответственному исполнителю⁵.

3.3.3. Ответственный исполнитель рассматривает (исполняет) обращение и координирует работу соисполнителей.

3.4. Ответственный исполнитель и соисполнитель(-и) вправе давать поручения по обращению работникам, непосредственно им подчиненным.

3.5. Соисполнители направляют свои предложения ответственному исполнителю.

3.6. Ответственные исполнители и соисполнители при рассмотрении (исполнении) обращений обязаны:

3.6.1. внимательно разбираться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;

3.6.2. принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль своевременного и правильного исполнения этих решений;

3.6.3. соблюдать сроки подготовки ответов на обращения, установленные настоящим Регламентом;

3.6.4. сообщать гражданам о решениях, принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием, в случаях необходимости – разъяснять порядок обжалования.

3.7. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

3.8. Ответы на обращения оформляются на бланках ОУ за подписью руководителя либо ответственного исполнителя, регистрируются в соответствующем журнале и его сканированные копии вкладываются в папку на хранение.

3.9. Гражданину, направившему обращение в электронной форме, направляется сканированная копия ответа на обращение, оформленная в установленном в ОУ

⁵ При этом сроки рассмотрения обращения не меняются.

порядке.

3.10. Ответ на обращение в форме электронного документа направляется только с официальной электронной почты ОУ school497@mail.ru, info.sch497@obr.gov.spb.ru.

3.11. При ответе на коллективное обращение, подписанное несколькими гражданами с указанием адреса каждого из них, ответ направляется каждому гражданину на указанный им в обращении адрес, за исключением случаев, когда в обращении указан конкретный адрес для ответа с просьбой довести данный ответ для сведения других граждан, подписавших обращение.

3.12. При рассмотрении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников и (или) обучающихся в ОУ, а также членов их семей, руководитель вправе принять решение о направлении обращения в правоохранительные органы, и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.13. Если в анонимном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в правоохранительные органы.

3.14. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем ответственным исполнителем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия, почтовый и/или электронный адрес поддаются прочтению. Если фамилия, почтовый и/или электронный адрес гражданина не поддаются прочтению, то ответственным исполнителем составляется акт, в котором фиксируется факт отсутствия возможности ответа на обращение по вышеназванным причинам.

3.15. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, о чем он уведомляется ответственным исполнителем.

3.16. В случае, если обращение не связано с деятельностью ОУ, в том числе его должностных лиц, оно не подлежит рассмотрению по существу, если иное не предусмотрено законодательством, о чем гражданин уведомляется ответственным исполнителем в течение 7 дней со дня регистрации обращения. При этом поступившее письменное обращение возвращается гражданину.

3.17. Письменное обращение, в котором не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, рассматривается без подготовки ответа.

3.18. В случае, если текст обращения не позволяет определить его суть, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину ответственным исполнителем в течение 7 дней со дня регистрации обращения.

4. Сроки рассмотрения обращений

4.1. Обращения рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня их регистрации.

4.2. В исключительных случаях сроки рассмотрения обращения могут быть продлены руководителем, но не более чем на 30 календарных дней, с сообщением⁶ об этом гражданину, направившему обращение, или организации, перенаправившей в ОУ его обращение, с указанием причин продления сроков рассмотрения. Продление сроков может быть только однократным.

4.3. На период отсутствия (отпуск, командировка, болезнь) или при увольнении ответственный исполнитель и соисполнитель(-и) обязаны передать все находящиеся у них на исполнении обращения и материалы к ним работникам ОУ, на которых возложено исполнение обязанностей в их отсутствие, либо непосредственному руководителю, для осуществления ими своевременного исполнения поручений.

4.4. Соисполнители в течение 15 календарных дней со дня регистрации обращения представляют ответственному исполнителю предложения для включения в проект ответа или сообщают об их отсутствии.

4.5. Ответственный исполнитель в срок не позднее 8 рабочих дней до окончания регламентированного срока для ответа на обращение обеспечивает подготовку ответа на обращение, его согласование⁷, подписание ответа уполномоченным лицом и регистрацию в соответствующем журнале.

4.6. Для организации отправки ответа гражданину исполнителю необходимо предоставить документы в канцелярию ОУ для отправки не позднее, чем за 3 рабочих дня до окончания регламентированного срока для ответа на обращение.

4.7. Работник канцелярии направляет ответ на обращение гражданину не позднее последнего дня, установленного для рассмотрения обращения на основании заявки при условии соблюдения сроков, предусмотренных пунктом 4.6 Регламента.

4.8. Если срок окончания рассмотрения обращения приходится на выходной, нерабочий или нерабочий праздничный день, то обращение должно быть направлено в ближайший следующий за ним рабочий день.

5. Контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений

5.1. Исполнение обращений контролируется с целью:

5.1.1. обеспечения рассмотрения обращений в установленные сроки и в полном объеме;

5.1.2. выяснения принимавшихся ранее мер по обращениям и причин, по которым граждане обратились повторно.

5.2. Осуществление контроля, обеспечивающего своевременное и полное рассмотрение обращений, исполнение решений, принятых по обращениям, возлагается на заместителя директора ОУ.

5.3. Контроль осуществляется путем запроса у ответственных исполнителей и/или соисполнителей устной информации или письменных сообщений о состоянии рассмотрения обращения.

⁶ При этом распространяются требования, предъявляемые пунктами 4.4 – 4.8

⁷ Проекты ответов согласуются с заместителями директора и директором ОУ, срок согласования составляет не более 1 рабочего дня

5.4. Периодичность проверки хода исполнения обращения определяется заместителем директора, директором ОУ в зависимости от установленного срока рассмотрения.

5.5. Работник, осуществляющий контроль, обязан:

5.5.1. контролировать ход рассмотрения обращений;

5.5.2. информировать ответственного исполнителя об истечении срока рассмотрения обращения;

5.5.3. содействовать своевременному и качественному рассмотрению обращений;

5.5.4. своевременно докладывать непосредственному руководителю о ходе рассмотрения и исполнения обращений.

5.6. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

5.7. Обращения считаются рассмотренными и снимаются с контроля, если решены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы.

5.8. В качестве основания для снятия обращения с контроля:

5.8.1. письменный ответ, зарегистрированный в виде исходящего письма;

5.8.2. запись в журнале личного приема с кратким содержанием ответа, если ответ дан в ходе личного приема;

5.8.3. скриншот электронного сообщения, подтверждающий направление ответа в случае, если ответ был направлен в электронной форме;

5.8.4. документ⁸, подтверждающий факт отправки ответа на обращение в письменной форме.

5.9. После принятия решения о снятии обращения с контроля обращение направляется в дело.

6. Организация делопроизводства по обращениям

6.1. Делопроизводство по обращениям осуществляется документоведом или секретарем руководителя ОУ и ведется в соответствии с локальными нормативными актами ОУ.

6.2. Обращения, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел ОУ.

6.3. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

⁸Сканированная копия документа, подтверждающая отправки организациями, осуществляющими услуги почтовой связи.