

ПРИНЯТО
решением педагогического совета
ГБОУ школы № 38
протокол № 1
от «31» августа 2020 г.

Мотивированное мнение
Совета родителей учтено
Протокол № 2 от 28.08.2020

УТВЕРЖДЕНО
директором ГБОУ школы № 38
Ипполитова Е.В.
приказ № 146
от «31» августа 2020 г.



Мотивированное мнение
Совета обучающихся учтено
Протокол № 2 от 28.08.2020

Положение о порядке рассмотрения электронных обращений граждан в ГБОУ школе № 38 Приморского района Санкт-Петербурга

1. Общие положения.

1.1. Положение о порядке рассмотрения электронных обращения граждан в ГБОУ школе № 38 Приморского района Санкт-Петербурга (далее - Положение) устанавливает порядок работы с электронными обращениями граждан в ГБОУ школе № 38 Приморского района Санкт-Петербурга (далее – ОУ), поданными через официальный сайт ОУ (<https://www.spb-school-38.ru>), а именно, порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения.

1.2. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.4. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», Уставом школы.

2. Право граждан на обращение.

2.1. Граждане имеют право обращаться в ОУ лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.4. Гражданин имеет право на обращение через официальный сайт ОУ, а также на запрос на консультацию по оказываемым образовательным услугам.

3. Основные термины, используемые в Положении.

- 3.1. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в ОУ в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба.
- 3.2. Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию локальных нормативных правовых актов ОУ, деятельности ОУ.
- 3.3. 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 ОУ и/или должностных лиц, либо критика деятельности ОУ и/или должностных лиц.
- 3.4. Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.
- 3.5. Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя ОУ, либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в ОУ.
4. Права гражданина при рассмотрении обращения.
 - 4.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.
 - 4.2. 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 охраняемую федеральным законом тайну.
 - 4.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона № 59 от 02.05.2006, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи Федерального закона № 59 от 02.05.2006, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
 - 4.4. 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.
 - 4.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.
 - 4.6. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) ОУ или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.
5. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением.
 - 5.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в ОУ или к должностному лицу с критикой деятельности ОУ или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.
 - 5.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, 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 должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
6. Требования к электронному обращению.
 - 6.1. Обращение, поступившее в ОУ в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59 от 02.05.2006.
 - 6.2. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены идентификационный номер обращения, ответ, уведомление о переадресации обращения.

6.3. В карточке обращения необходимо указать суть предложения, заявления, жалобы, с указанием адреса описываемого места действия, факта или события.

6.4. Гражданин вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы в электронной форме. Максимально допустимое количество вложений 5 файлов. Общий объем файлов не может превышать 20 Мбайт. Допустимы следующие форматы файлов: txt, doc, docx, rtf, xls, xlsx, pdf, jpeg, jpg, png, bmp, tiff. Иные форматы не обрабатываются в данной информационной системе. Обращения, содержащие большой объем информации (копии документов, фотографии и другие материалы), следует направлять обычной почтой или подавать во время личного посещения ОУ по адресу: Санкт-Петербург, пр. Авиаконструкторов, д.15, к.2, лит.А.

6.5. Размер электронного обращения не может превышать 10 тысяч знаков.

7. Направление и регистрация электронного обращения.

7.1. Гражданин имеет право направить обращение непосредственно тому должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

7.2. Обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу. Гражданин получает идентификационный номер обращения посредством электронной почты.

7.3. Обращение, поступившее в ОУ, подлежит обязательному рассмотрению.

7.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ОУ или указанного должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59 от 02.05.2006.

7.5. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

7.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

7.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 7.5. Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

8. Рассмотрение обращения.

8.1. Письменное обращение, поступившее в ОУ или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8.2. В исключительных случаях руководитель ОУ вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

8.3. ОУ обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение.

8.4. ОУ 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, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

8.5. ОУ принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

8.6. ОУ дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона № 59 от 02.05.2006.

8.7. ОУ уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

8.8. Ответ на обращение подписывается руководителем ОУ, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

8.9. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

8.10. На поступившее в ОУ обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, ответ может быть размещен с на официальном сайте ОУ, государственного органа или органов местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". В таком случае в ответе на обращение гражданина в течение семи дней со дня регистрации обращения будет сообщен электронный адрес страницы, на которой размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

8.11. 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.

8.12. Если 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.

8.13. В случае, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, то ОУ вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

8.14. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит рассмотрению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

8.15. 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 ОУ, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

8.16. Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных. В соответствии с частью 2 статьи 6 федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения к

должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

9. Права и обязанности ОУ при рассмотрении обращения.

9.1. Должностные лица ОУ, нарушающие порядок работы с электронными обращениями граждан, предусмотренный данным Положением, могут понести ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

9.2. Расходы, понесенные ОУ в связи с рассмотрением обращения, могут быть взысканы с гражданина по решению суда, в случае, если данный гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения.