



Частное общеобразовательное учреждение
«Немецкая гимназия «ПетершULE»
(ЧОУ Гимназия «ПетершULE»)

РАЗРАБОТАНО

Административно-учебным советом

Протокол от 25.01.2019г. № 4

ОБСУЖДЕНО

На педагогическом совете

Протокол от 30.01.2019г.



ПРОВЕРЖАЮ

Генеральный директор

Письмо от 13.02.2019г. № 01/46-О

Т.А. Юпатова

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращения граждан в ЧОУ Гимназии «ПетершULE»

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращения граждан в ЧОУ Гимназию «ПетершULE» (далее – Положение, Гимназия) разработано в соответствии Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ, письмом Комитета по образованию Санкт-Петербурга от 26.10.2016г. № 03-18-4583/16-0-2, с целью упорядочения работы с обращениями граждан.

1.2. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан обеспечивает необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться в Гимназию с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

1.3. Под обращениями граждан понимаются изложенные в устной или письменной форме предложения, заявления, жалобы граждан, в том числе коллективные, направленные в Гимназию или его должностным лицам:

- предложение – обращение граждан, направленное на улучшение деятельности Гимназии;
- заявление – обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан;
- жалоба – обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями или решениями руководителей гимназии, должностных лиц, педагогов, сотрудников Гимназии;
- повторные обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными;
- анонимные обращения – письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ. По таким обращениям ответ не дается.

2. Организация делопроизводства

2.1. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан несёт генеральный директор Гимназии.

2.2. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется генеральным директором Гимназии.

2.3. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется заместителями директора, педагогами, другими специалистами Гимназии, которые при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

2.4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Гимназию секретарем генерального директора, ответственным за ведение делопроизводства в журнале учета.

2.5. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции генерального

директора Гимназии передаются на исполнение специалисту.

2.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию генерального директора Гимназии, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

2.7. Заместители директора и другие специалисты ОУ по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающего обращение, обязаны в течение 15-ти дней предоставить необходимые документы и материалы.

2.8. Письменное обращение, поступившее в Гимназию, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

2.9. В исключительных случаях генеральный директор вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

2.10. Ответ на обращение подписывается генеральным директором Гимназии. Дата исполнения и исходящего номера письма проставляется специалистом по делопроизводству после того, как письмо подписано.

3. Личный прием граждан

3.1. Личный прием граждан осуществляется генеральным директором Гимназии и его заместителями. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан, в том числе через публикацию на сайте Гимназии.

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

3.3. Содержание устного обращения заносится в книгу регистрации приема гражданина.

3.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим Положением.

4. Сроки рассмотрения обращения граждан

4.1. Письменное обращение, поступившее в Гимназии на имя генерального директора или должностных лиц в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30-ти дней со дня регистрации письменного обращения.

4.2. В исключительных случаях Гимназия вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днём окончания срока считается следующий за ним рабочий день.

4.3. Генеральный директор, сотрудники Гимназии несут личную ответственность за организацию приёма граждан и рассмотрение их обращений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Контроль за исполнением письменных обращений граждан

5.1. Порядок постановки писем на контроль определяется генеральным директором Гимназии.

5.2. Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале учета секретарем руководителя.

5.3. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

5.4. Письма и материалы по устному обращению хранятся 5 лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами комиссии и утверждается генеральным директором Гимназии.

6. Заключительные положения

6.1. Срок действия Положения не ограничен.

6.2. При изменении законодательства в Положение вносятся изменения в установленном порядке.