

ПРИНЯТО
на заседании
Общего собрания работников
ГБУ ИМЦ Петродворцового района
Протокол № 5 от «30» декабря 2015 г.

УТВЕРЖДЕНО
Приказом № 177 от 31 декабря 2015 г.
Директор ГБУ ИМЦ
Петродворцового района
М.М. Мединская



ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан
в государственное бюджетное учреждение
дополнительного профессионального педагогического образования
центр повышения квалификации специалистов
«Информационно-методический центр»
Петродворцового района Санкт-Петербурга

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в государственное бюджетное учреждение дополнительного профессионального педагогического образования центр повышения квалификации специалистов «Информационно-методический центр» Петродворцового района Санкт-Петербурга (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом РФ от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, коллективов граждан и их объединений, юридических лиц (далее – граждане), а именно: порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений, контроля их исполнения, организации личного приема граждан в государственном бюджетном учреждении дополнительного профессионального педагогического образования центре повышения квалификации специалистов «Информационно-методический центр» Петродворцового района Санкт-Петербурга (далее – ГБУ ИМЦ Петродворцового района).

1.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять в ГБУ ИМЦ Петродворцового района обращения по почте, электронной почте.

1.4. Для реализации Положения используются следующие основные термины:

Обращение гражданина (далее – обращение), направленное в ГБУ ИМЦ Петродворцового района, – это письменное предложение, заявление и жалоба, а также устное обращение гражданина.

Предложение – пожелания или рекомендации по улучшению отдельных направлений деятельности ГБУ ИМЦ Петродворцового района, совершенствованию локальных нормативных правовых актов, регулирующих его деятельность.

Заявление – просьба гражданина о предоставлении какой-либо информации или документа, содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных актов, недостатках в работе ГБУ ИМЦ Петродворцового района, либо критика должностных лиц.

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, вследствие нарушения работниками ГБУ ИМЦ Петродворцового района требований законодательства, этических норм, правил поведения и т.д.

2. Организация делопроизводства

2.1. Организация работы с письмами и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного

гражданам Конституцией Российской Федерации права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

2.2. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на руководителя ГБУ ИМЦ Петродворцового района.

2.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется должностным лицом ГБУ ИМЦ Петродворцового района, на которого возложены обязанности по ведению делопроизводства по обращениям граждан.

2.4. 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.

3. Прием и регистрация обращений граждан

3.1. Письменные обращения передаются непосредственно в ГБУ ИМЦ Петродворцового района или направляются электронным письмом по адресу: nmc-peterhof@mail.ru. Обращения, направленные на другие электронные адреса, регистрации и рассмотрению не подлежат.

3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.3. Все поступающие в ГБУ ИМЦ Петродворцового района обращения граждан принимаются и регистрируются.

3.4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех календарных дней с момента поступления в ГБУ ИМЦ Петродворцового района. Поступившие обращения граждан регистрируются должным лицом, на которого возложены обязанности по ведению делопроизводства по обращениям граждан, в журнале обращений граждан в государственное бюджетное учреждение дополнительного профессионального педагогического образования центр повышения квалификации специалистов «Информационно-методический центр» Петродворцового района Санкт-Петербурга

3.5. Устные обращения граждан оформляются в день поступления в ГБУ ИМЦ Петродворцового района должным лицом, на которого возложены обязанности по ведению делопроизводства по обращениям граждан, в Журнале обращений граждан в государственное бюджетное учреждение дополнительного профессионального педагогического образования центр повышения квалификации специалистов «Информационно-методический центр» Петродворцового района Санкт-Петербурга в Карточке личного приема граждан в государственном бюджетном учреждении дополнительного профессионального педагогического образования центре повышения квалификации специалистов «Информационно-методический центр» Петродворцового района Санкт-Петербурга.

3.6. После регистрации обращения направляются директору ГБУ ИМЦ Петродворцового района для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и сроков исполнения.

3.7. Не принимаются к регистрации анонимные обращения.

4. Требования к обращению граждан

4.1. Письменное обращение или обращение в форме электронного документа гражданина должно содержать:

- наименование ГБУ ИМЦ Петродворцового района и указание на должностное лицо, которому направляется обращение;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- суть предложения, заявления или жалобы;
- личную подпись и дату.

Если не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый

(электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Если в указанном 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.

4.2. В коллективном обращении указываются фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового или электронного), по которому следует направить ответ.

4.3. Ответ на обращение граждан не дается в следующих ситуациях:

– если текст обращения невозможно прочесть из-за его физического состояния, о чем гражданину сообщается в течение семи календарных дней от момента регистрации;

– если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, при этом гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

– если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее был дан ответ по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, в этом случае гражданину сообщается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу.

5. Права гражданина при рассмотрении обращения

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

5.2. 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.

5.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, получать уведомление о переадресации.

5.4. 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.

5.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

6. Порядок рассмотрения письменных (электронных) обращений граждан

6.1. Письменное (электронное) обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех календарных дней с момента поступления в ГБУ ИМЦ Петродворцового района.

6.2. После изучения обращения, проверки личных данных заявителя, обращение регистрируется должностным лицом ГБУ ИМЦ Петродворцового района, на которого возложены обязанности по ведению делопроизводства по обращениям граждан, в журнале обращений граждан в государственное бюджетное учреждение дополнительного профессионального педагогического образования центр повышения квалификации специалистов «Информационно-методический центр» Петродворцового района Санкт-Петербурга (приложение 1).

6.3. Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений граждан осуществляется руководителем ГБУ ИМЦ Петродворцового района, который назначает исполнителя.

6.4. Срок рассмотрения обращения составляет 30 календарных дней со дня регистрации. В исключительных случаях он может быть продлен, но не более чем на 30 календарных дней. О продлении срока рассмотрения гражданин уведомляется официально.

6.5. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы в соответствующий Государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6.6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

7. Организация личного приема граждан. Порядок рассмотрения устных обращений граждан

7.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений, относящихся к компетенции ГБУ ИМЦ Петродворцового района. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем размещения на официальном сайте ГБУ ИМЦ Петродворцового района <http://imc-peterhof.edu.ru>

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

7.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного 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.

7.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУ ИМЦ Петродворцового района, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан

8.1. Лица, виновные в нарушении настоящего Федерального закона, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.