

 ГБОУ СОШ № 539	ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА КОМИТЕТ ПО ОБРАЗОВАНИЮ	
	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №539 с углубленным изучением испанского языка Кировского района Санкт-Петербурга	
	Стандарт организации	
	01. Руководство	
СТО СМК Р 01.09.6-2015	Административный регламент по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок	№ 145

**Подлежит опубликованию
на официальном сайте**

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБОУ СОШ № 539
с углубленным изучением
испанского языка
Кировского района СПб

_____ **Т.Н. Фатеева**
«18» июня 2015 года

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТА ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА ГРАЖДАН, ОБЕСПЕЧЕНИЮ СВОЕВРЕМЕННОГО И ПОЛНОГО РАССМОТРЕНИЯ УСТНЫХ И ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПРИНЯТИЮ ПО НИМ РЕШЕНИЙ И НАПРАВЛЕНИЮ ОТВЕТОВ В УСТАНОВЛЕННЫЙ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ СРОК

СТО СМК Р 01.09.6-2015



Санкт-Петербург, 2015

 ГБОУ СОШ № 539	ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА КОМИТЕТ ПО ОБРАЗОВАНИЮ	
	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №539 с углубленным изучением испанского языка Кировского района Санкт-Петербурга	
	Стандарт организации	
	01. Руководство	
СТО СМК Р 01.09.6-2015	Административный регламент по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок	№ 145

Предисловие

Сведения о стандарте

1. **Разработан** специалистом по кадрам Тугуши Л.Г.
2. **Утвержден и введен в действие** приказом руководителя образовательной организации от 18.06.2015 № 36 на неопределенный срок
3. **Введен впервые**
4. **Рассмотрено** на заседании педагогического совета ГБОУ СОШ № 539, протокол от 17.06.2015 № 14
5. **Мотивированное мнение первичной** профсоюзной организации учтено, протокол от 17.06.2015 № 6
4. **Изменения** к настоящему Кодексу разрабатываются по мере необходимости по результатам применения его на практике и изменении требований нормативно - правовых актов или пересмотр принятого положения проводится также в случаях внесения изменений в законодательство о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, изменение организационно - правовой формы организации и т.д. Дополнения или изменения в Кодекс определяются порядком его принятия.
5. Положение вводится в действие с момента утверждения.
6. Хранение документа производится в соответствии с требованиями делопроизводства организации.

 ГБОУ СОШ № 539	ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА КОМИТЕТ ПО ОБРАЗОВАНИЮ	
	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №539 с углубленным изучением испанского языка Кировского района Санкт-Петербурга	
	Стандарт организации	
	01. Руководство	
СТО СМК Р 01.09.6-2015	Административный регламент по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок	№ 145

Содержание

1. Область применения
2. Нормативные ссылки
3. Полномочия и ответственность
4. Определения, термины и сокращения
5. Общие положения. Предмет регулирования регламента
6. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги
7. Стандарт предоставления государственной услуги. Наименование государственной услуги
8. Результат предоставления государственной услуги
9. Срок предоставления государственной услуги
10. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги
11. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги
12. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги
13. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме
14. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой информации о порядке предоставления государственной услуги
15. Показатели доступности и качества государственной услуги
16. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в электронной форме
17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в электронной форме
18. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме
19. Формы контроля за предоставлением государственной услуги
20. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги

 ГБОУ СОШ № 539	ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА КОМИТЕТ ПО ОБРАЗОВАНИЮ	
	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №539 с углубленным изучением испанского языка Кировского района Санкт-Петербурга	
	Стандарт организации	
	01. Руководство	
СТО СМК Р 01.09.6-2015	Административный регламент по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок	№ 145

21. Ответственность должностных лиц ОО за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги
22. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций
23. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) ОО и его должностных лиц
24. Блок-схемы
25. Лист согласования
26. Лист регистрации изменений

Настоящий стандарт является интеллектуальной собственностью ГБОУ СОШ № 539 и не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве стандарта сторонней организации без разрешения руководителя образовательной организации

 ГБОУ СОШ № 539	ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА КОМИТЕТ ПО ОБРАЗОВАНИЮ	
	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №539 с углубленным изучением испанского языка Кировского района Санкт-Петербурга	
	Стандарт организации	
	01. Руководство	
СТО СМК Р 01.09.6-2015	Административный регламент по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок	№ 145

1. Область применения

1. Настоящий Регламент является документом системы менеджмента качества Государственного бюджетного общеобразовательного учреждения средней общеобразовательной школы № 539 с углубленным изучением испанского языка Кировского района Санкт-Петербурга, определяющего обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок (определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) ОО при предоставлении государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее - государственная услуга).

2. Настоящий СТО распространяется на заявителей, в отношении которых исполняется государственная услуга по рассмотрению обращений граждан в ОО, которые являются: гражданами Российской Федерации; иностранные лица и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

3. Государственная услуга предоставляется физическим или юридическим лицам, обращающимися за получением услуги на законных основаниях, либо их уполномоченным представителям, наделенным полномочиями выступать от их имени в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4. Требования Регламента должны строго соблюдаться, и подлежат исполнению всеми работниками ОО в пределах своих компетенции.

 ГБОУ СОШ № 539	ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА КОМИТЕТ ПО ОБРАЗОВАНИЮ	
	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №539 с углубленным изучением испанского языка Кировского района Санкт-Петербурга	
	Стандарт организации	
	01. Руководство	
СТО СМК Р 01.09.6-2015	Административный регламент по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок	№ 145

2. Нормативные ссылки

Настоящий стандарт разработан с учетом требований:

- Закона Российской Федерации от 27.04.1993 N 4866-1 Ц «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1993, N 19, ст. 685; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 51, ст. 4970; 2009, N 7, ст. 772);
- Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (ред. от 07.05.2013);
- Федерального закона от 27.07.2006 N 149-ФЗ (в ред. ФЗ от 24.11.2014 N 364-ФЗ) «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федерального закона от 27.06.2006 N 152-ФЗ (ред. от 21.07.2014 «О персональных данных»);
- Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ (ред. от 31.12.2014) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Гражданско-процессуального кодекса Российской Федерации от 14.11.2002 N 138-ФЗ;
- Постановления Правительства РФ от 16.05.2011 N 373 (ред. от 23.01.2014) «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг" (вместе с «Правилами разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций», «Правилами разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг», «Правилами проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления государственных услуг»);
- ГОСТ ISO 9000-2011 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»;
- ГОСТ ISO 9001-2011 «Системы менеджмента качества. Требования»;
- ГОСТ Р ИСО «Системы менеджмента качества. Руководящие указания по улучшению деятельности»;
- ГОСТ Р 52614.2-2006 (IWA 2:2003) «Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001:2001 в сфере образования».

 ГБОУ СОШ № 539	ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА КОМИТЕТ ПО ОБРАЗОВАНИЮ	
	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №539 с углубленным изучением испанского языка Кировского района Санкт-Петербурга	
	Стандарт организации	
	01. Руководство	
СТО СМК Р 01.09.6-2015	Административный регламент по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок	№ 145

3. Полномочия и ответственность

3.1. Ответственность и полномочия за своевременную разработку и внедрение Регламента несет председатель комиссии по противодействию коррупции.

3.2. Ответственность за своевременное доведение изменений в СТО по построению, содержанию, оформлению, утверждению и хранению положения до всех исполнителей возлагается на председателя комиссии по противодействию коррупции.

3.3. Ответственность за внешний вид документа, находящегося на рабочем месте, возлагается на пользователя этого документа и ответственного за ведение документации в образовательной организации.

4. Определения, термины и сокращения

В Регламенте используются следующие основные понятия:

- **обращение гражданина** (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;
- **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;
- **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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;
- **жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- **должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

В стандарте используются следующие **сокращения**:

СТО – стандарт организации;

СМК – система менеджмента качества;

ОО – образовательная организация;

РФ – Российская Федерация;

 ГБОУ СОШ № 539	ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА КОМИТЕТ ПО ОБРАЗОВАНИЮ	
	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №539 с углубленным изучением испанского языка Кировского района Санкт-Петербурга	
	Стандарт организации	
	01. Руководство	
СТО СМК Р 01.09.6-2015	Административный регламент по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок	№ 145

ГБОУ СОШ № 539 – Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №539 с углубленным изучением испанского языка Кировского района Санкт-Петербурга;

Регламент - административный регламент по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

5. Общие положения

Предмет регулирования регламента

5.1. Положения настоящего Регламента распространяются на устные и письменные, индивидуальные и коллективные обращения граждан (предложения, заявления, жалобы) и не распространяются на документы граждан, поступающие в ОО на рассмотрение при осуществлении государственных функций, исполнение которых регулируется другими регламентами (инструкциями, положениями) и иными нормативными правовыми актами.

6. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

6.1. Информирование о предоставлении ОО государственной услуги осуществляется:

- непосредственно в здании ОО с использованием средств наглядной информации, в том числе информационных стендов и средств информирования с использованием информационно-коммуникационных технологий;
- посредством использования телефонной связи: справочный телефон (812) 377 21 41;
- посредством сайта ОО в информационно-телекоммуникационной сети Интернет www.kirov.spb.ru/sc/539/.

6.2. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений в ОО осуществляется через канцелярию ОО по адресу: Санкт-Петербург, Подводника Кузьмина ул., д. 52 литер А

График работы:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 9.00 до 18.00;
суббота - с 9.00 до 16.00.

6.3. Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу : Подводника Кузьмина ул., д. 52, литер А, Санкт-Петербург, 198215.

6.4. Факсимильное письменное обращение направляется по факсу: (812) 376 02 35.

6.5. Электронные обращения направляются по официальному адресу электронной почты ОО sc539@kirov.spb.ru.

 ГБОУ СОШ № 539	ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА КОМИТЕТ ПО ОБРАЗОВАНИЮ	
	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №539 с углубленным изучением испанского языка Кировского района Санкт-Петербурга	
	Стандарт организации	
	01. Руководство	
СТО СМК Р 01.09.6-2015	Административный регламент по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок	№ 145

8. Стандарт предоставления государственной услуги Наименование государственной услуги

8.1. Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

8.2. Государственную услугу предоставляет Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 539 с углублённым изучением испанского языка Кировского района Санкт-Петербурга.

8.3. При предоставлении государственной услуги ОО не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный Правительством Российской Федерации.

9. Результат предоставления государственной услуги

9.1. Конечными результатами предоставления государственной услуги могут являться:

- ответ на обращение (устный, в письменной форме или в форме электронного документа) или уведомление о переадресовании обращения в соответствующий государственный орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа;
- принятие решения о прекращении переписки с гражданином и списании обращения в "дело".

10. Срок предоставления государственной услуги

10.1. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - **тридцать дней со дня регистрации письменного обращения.**

10.2. Срок регистрации письменных обращений в ОО с момента поступления - **три дня.** В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

10.3. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции ОО, в срок до семи дней со дня их регистрации в ОО подлежат переадресации в соответствующие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

 ГБОУ СОШ № 539	ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА КОМИТЕТ ПО ОБРАЗОВАНИЮ	
	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №539 с углубленным изучением испанского языка Кировского района Санкт-Петербурга	
	Стандарт организации	
	01. Руководство	
СТО СМК Р 01.09.6-2015	Административный регламент по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок	№ 145

10.4. В случае если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных органов, копия обращения должна быть направлена в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие органы.

10.5. В случаях направления ОО в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам срок рассмотрения может быть продлен не более чем на тридцать дней.

11. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги

11.1. Основанием для предоставления государственной услуги является обращение гражданина, направленное в ОО:

- в письменном виде по почте;
- в письменном виде по факсу;
- электронной почтой;
- доставленное лично.

11.2. В обращении заявитель указывает наименование государственного органа, в который направляет обращение (ОО), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

11.3. Заявитель при устном обращении сообщает фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), место жительства, суть обращения.

11.4. При предоставлении государственной услуги ОО не вправе требовать от заявителя:

- предоставления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;
- представления документов и информации, которые находятся в распоряжении ОО, иных государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

 ГБОУ СОШ № 539	ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА КОМИТЕТ ПО ОБРАЗОВАНИЮ	
	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №539 с углубленным изучением испанского языка Кировского района Санкт-Петербурга	
	Стандарт организации	
	01. Руководство	
СТО СМК Р 01.09.6-2015	Административный регламент по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок	№ 145

12. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

12.1. Обращение, поступившее в ОО, подлежит обязательному приему.

13. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

13.1. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

13.2. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги:

- в письменном обращении не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 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;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную 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;
- обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом;
- если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с

 ГБОУ СОШ № 539	ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА КОМИТЕТ ПО ОБРАЗОВАНИЮ	
	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №539 с углубленным изучением испанского языка Кировского района Санкт-Петербурга	
	Стандарт организации	
	01. Руководство	
СТО СМК Р 01.09.6-2015	Административный регламент по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок	№ 145

гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение.

13.3. Основаниями для отказа в рассмотрении обращения заявителя в форме электронного документа являются:

- отсутствие адреса для ответа;
- поступление нескольких дубликатов уже принятого электронного сообщения в течение рабочего дня.

13.4. Предоставление государственной услуги в ОО осуществляется бесплатно.

14. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

14.1. Запрос заявителя (в том числе в электронной форме), поступивший в ОО, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ОО.

15. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой информации о порядке предоставления государственной услуги

15.1. Места предоставления государственной услуги должны быть оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

15.2. Места получения информации о предоставлении государственной услуги оборудуются информационными стендами.

15.3. Для ожидания гражданами приема, а также для заполнения необходимых для предоставления государственной услуги документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) и обеспечиваемые пищей бумагой, ручками.

15.4. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится прием граждан, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями.

15.5. Личный прием заявителей осуществляется в служебном кабинете Руководителя (или лица его замещающего).

Помещение, в котором осуществляется прием граждан, должно обеспечивать:

- комфортное расположение заявителя и должностного лица;
- возможность и удобство оформления заявителем письменного обращения;
- телефонную связь;
- возможность копирования документов.

 ГБОУ СОШ № 539	ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА КОМИТЕТ ПО ОБРАЗОВАНИЮ	
	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №539 с углубленным изучением испанского языка Кировского района Санкт-Петербурга	
	Стандарт организации	
	01. Руководство	
СТО СМК Р 01.09.6-2015	Административный регламент по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок	№ 145

16. Показатели доступности и качества государственной услуги

16.1. Гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- 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;
- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;
- осуществлять иные действия, не противоречащие настоящему Регламенту.

16.2. Должностные лица ОО обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;
- получение необходимых для рассмотрения обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

16.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам ОО при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

16.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений граждан в ОО являются:

- оперативность вынесения решения в отношении рассматриваемого обращения;
- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

 ГБОУ СОШ № 539	ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА КОМИТЕТ ПО ОБРАЗОВАНИЮ	
	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №539 с углубленным изучением испанского языка Кировского района Санкт-Петербурга	
	Стандарт организации	
	01. Руководство	
СТО СМК Р 01.09.6-2015	Административный регламент по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок	№ 145

- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке предоставления государственной услуги.

17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

17.1. Обеспечение возможности получения заявителями информации о предоставляемой государственной услуге на официальном сайте ОО и с использованием электронной почты.

17.2. Обеспечение возможности получения заявителями с использованием электронной почты заявлений и иных документов, необходимых для получения государственной услуги в электронной форме.

17.3. Обеспечение возможности для заявителей в целях получения государственной услуги представлять документы в электронном виде с использованием электронной почты.

17.4. Обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа уведомления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в ОО.

17.5. Обеспечение возможности получения гражданином сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги.

17.6. Обеспечение возможности получения гражданином с использованием электронной почты, результатов предоставления государственной услуги в электронной форме, за исключением случаев, когда такое получение запрещено федеральным законом.

17.7. Должностные лица ОО, участвующие в рассмотрении обращений, обеспечивают обработку и хранение персональных данных обратившихся в ОО граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

18. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

18.1. Состав административных процедур по предоставлению государственной услуги включает:

- личный прием граждан;
- работу с письменными обращениями граждан, включающую в себя:
- регистрацию письменных обращений граждан;
 - рассмотрение письменных обращений граждан;
 - подготовку ответов на письменные обращения граждан;

 ГБОУ СОШ № 539	ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА КОМИТЕТ ПО ОБРАЗОВАНИЮ	
	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №539 с углубленным изучением испанского языка Кировского района Санкт-Петербурга	
	Стандарт организации	
	01. Руководство	
СТО СМК Р 01.09.6-2015	Административный регламент по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок	№ 145

- направление в письменном или в электронном виде ответов заявителям о результатах рассмотрения;
- анализ обращений граждан.

18.2. Блок-схема последовательности действий при предоставлении государственной услуги приводится в приложении к настоящему Регламенту.

18.3. Последовательность действий должностных лиц ОО при предоставлении государственной услуги Личный прием граждан

18.3.1. Личный прием граждан и представителей организаций осуществляется по вопросам, входящим в компетенцию руководителей ОО.

18.3.2. Прием граждан и представителей организаций в ОО осуществляется руководителем, заместителями руководителями, руководителями и специалистами структурных подразделений ОО в соответствии с графиком личного приема граждан, размещаемом на официальном сайте ОО: www.kirov.spb.ru/sc/539.

Граждане вправе обращаться лично или через своих представителей, уполномоченных в установленном законом порядке.

Прием осуществляется должностными лицами структурных подразделений ОО в соответствии с должностными **регламентами по графику в приложении к настоящему Регламенту.**

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

18.3.4. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

18.3.5. Устные обращения гражданина регистрируются в карточке (журнале) личного приема. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

18.3.6. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом.

18.3.7. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию ОО, гражданину разъясняется, куда ему следует обратиться.

18.3.8. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

 ГБОУ СОШ № 539	ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА КОМИТЕТ ПО ОБРАЗОВАНИЮ	
	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №539 с углубленным изучением испанского языка Кировского района Санкт-Петербурга	
	Стандарт организации	
	01. Руководство	
СТО СМК Р 01.09.6-2015	Административный регламент по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок	№ 145

18.4. Работа с письменными обращениями граждан Регистрация письменных обращений граждан

18.4.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения в ОО. Поступающие письменные обращения принимаются секретарем (документоведом или рабочей группой) ОО.

В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылки) работа с письменными обращениями приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководителя ОО.

При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов.

Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

18.4.2. Регистрация обращений граждан, поступивших в ОО, производится специалистами (или рабочей группой) в системе электронного документооборота в течение **трех дней с даты их** поступления.

18.4.3. На письменных обращениях граждан проставляется регистрационный штамп. Регистрационный штамп содержит регистрационный номер обращения и дату регистрации (число, месяц, год).

18.4.4. Прошедшие регистрацию письменные обращения граждан в тот же день направляются для рассмотрения руководителю ОО, его заместителям (в соответствии с распределением обязанностей)

18.4.5.. Электронные обращения, направленные гражданами на официальный сайт ОУ, в течение рабочего дня поступают секретарю (документоведу).

18.4.6. Регистрация электронных обращений, поступивших на электронную почту, осуществляется должностными лицами ОО в соответствии с настоящим Регламентом.

18.4.7. Электронные обращения, прошедшие регистрацию, в тот же день направляются для рассмотрения руководителю ОО, его заместителям (в соответствии с распределением обязанностей). Заявителям в автоматическом режиме направляется уведомление о регистрации их обращения.

18.5. Рассмотрение письменных обращений граждан

18.5.1. Основанием для начала административной процедуры является регистрация обращения.

18.5.2. По письменному обращению и электронному обращению, поступившему в ОО и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии к рассмотрению;
- о передаче на рассмотрение в структурные подразделения ОУ;

 ГБОУ СОШ № 539	ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА КОМИТЕТ ПО ОБРАЗОВАНИЮ	
	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №539 с углубленным изучением испанского языка Кировского района Санкт-Петербурга	
	Стандарт организации	
	01. Руководство	
СТО СМК Р 01.09.6-2015	Административный регламент по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок	№ 145

- о приобщении к ранее поступившему обращению;
- о сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- о сообщении гражданину о прекращении переписки;
- о списании в дело.

18.5.3. Секретарь (документовед) или рабочая группа, курирующая вопросы работы с обращениями граждан, в зависимости от содержания письменного обращения:

- в трехдневный срок направляет обращение с проектом резолюции руководству ОО;
- в трехдневный срок со дня регистрации направляет обращение соответствующим руководителям структурных подразделений ОО для рассмотрения и ответа авторам обращений.

18.5.4. В случаях, когда поручение дается двум или нескольким структурным подразделениям ОО, ответственным исполнителем является структурное подразделение ОО, указанное в резолюции первым. Ему направляется подлинник обращения и предоставляется право созыва соисполнителей, координации их работы для направления ответа гражданину.

18.5.5. Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа, направляют свои предложения в пределах своей компетенции в адрес ответственного исполнителя.

18.5.6. В случае, если ответственное за рассмотрение обращения гражданина структурное подразделение ОО, считает, что вопросы, содержащиеся в обращении гражданина, не относятся к компетенции структурного подразделения, поручение в течение двух дней должно быть возвращено секретарю (документоведу) со служебной запиской с соответствующим обоснованием.

18.5.7. Руководитель структурного подразделения ОО, получившего поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения, в том числе:

- в семидневный срок со дня регистрации перенаправляет обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ОО, в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации;
- в семидневный срок со дня регистрации направляет копии обращения, содержащего вопросы, относящиеся к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации.

18.5.8. Резолюция руководителя ОО может содержать указание исполнителю о сокращении срока подготовки ответа гражданину.

 ГБОУ СОШ № 539	ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА КОМИТЕТ ПО ОБРАЗОВАНИЮ	
	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №539 с углубленным изучением испанского языка Кировского района Санкт-Петербурга	
	Стандарт организации	
	01. Руководство	
СТО СМК Р 01.09.6-2015	Административный регламент по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок	№ 145

18.6. Подготовка ответов на письменные обращения граждан

18.6.1. Основанием для начала административной процедуры является передача обращения в структурные подразделения ОО.

При подготовке ответов на письменные обращения граждан должностное лицо структурного подразделения ОО, ответственного за исполнение поручения о подготовке ответа на обращение гражданина, исполняет его в соответствии с резолюцией руководителя структурного подразделения ОО, ответственного за рассмотрение обращения.

18.6.2. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

18.6.3. При повторных письменных обращениях граждан дополнительное их рассмотрение проводится руководителями структурных подразделений ОО в случаях выявления новых обстоятельств и (или) изменения нормативных правовых актов в сфере, касающейся решения вопроса, вызвавшего указанные обращения.

18.6.4. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель структурного подразделения ОО, ответственного за исполнение поручения, вправе подготовить предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

В этом случае руководитель структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, представляет на имя руководителя ОО в рамках распределения обязанностей служебную записку о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу.

18.6.5. В случае принятия руководителем ОО решения (в письменной форме) о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу в адрес гражданина направляется уведомление о прекращении с ним переписки по данному вопросу.

18.6.6. Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается ОО в порядке, установленном настоящим Регламентом.

18.6.7. При регистрации ответа заявителю на письме проставляется сформированный в автоматизированной системе (исходящий) регистрационный номер. Регистрационный номер ответа на обращение состоит из регистрационного номера обращения и ответственного за исполнение обращения. Регистрация ответов на обращения гражданина и формирование дел осуществляется секретарем (документоведом или рабочей группой) ОО, ответственным за исполнение поручения о подготовке ответа на обращение гражданина.

 ГБОУ СОШ № 539	ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА КОМИТЕТ ПО ОБРАЗОВАНИЮ	
	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №539 с углубленным изучением испанского языка Кировского района Санкт-Петербурга	
	Стандарт организации	
	01. Руководство	
СТО СМК Р 01.09.6-2015	Административный регламент по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок	№ 145

18.7. Направление в письменном или электронном виде ответов заявителям о результатах рассмотрения

18.7.1. По обращениям, принятым к рассмотрению по существу, окончательный ответ готовится структурным подразделением и подписывается руководителем ОО или заместителем руководителя (если в обращении не обжалуются их действия). На повторное обращение гражданина ответ подписывает руководитель ОО, если ранее ответ направлялся за подписью его заместителя.

18.7.2. За подписью руководителя ОО готовятся также ответы на обращения граждан, содержащие жалобу на действия (бездействие) заместителей или руководителей структурных подразделений.

18.7.3. Ответ вышестоящему государственному органу, взявшему рассмотрение обращения гражданина на контроль, готовится за подписью руководителя ОО.

18.7.4. Отправка ответов осуществляется в **течение двух рабочих дней** с момента регистрации исходящего документа.

18.7.5. Ответы на обращения граждан, поступившие в электронной форме по электронной почте ОО, которые должны быть направлены в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, печатаются на бланке ОО.

18.8. Анализ обращений граждан

18.8.1. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченные должностные лица ОО осуществляют учет и анализ обращений граждан.

18.8.2. Информация о предоставлении государственной услуги ежеквартально рассматривается руководителем ОО. Информация должна отражать основные вопросы обращений граждан, принятые меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан, а также предложения, направленные на устранение недостатков, порождающих обоснованные жалобы граждан.

18.8.3. Должностные лица ОУ, ответственные за работу с обращениями граждан, ежеквартально обеспечивают сбор, учет и анализ данных, представленных секретарем ОО или рабочей группой.

18.8.4. Должностные лица ОО, ответственные за работу с обращениями граждан, еженедельно подготавливают справку о рассмотрении письменных обращений граждан, сроки исполнения которых истекли или заканчиваются в течение следующей за отчетной недели.

18.8.5. Рабочая группа обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года. Доклад по предоставлению ОО государственной услуги представляется руководителю ОО.

 ГБОУ СОШ № 539	ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА КОМИТЕТ ПО ОБРАЗОВАНИЮ	
	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №539 с углубленным изучением испанского языка Кировского района Санкт-Петербурга	
	Стандарт организации	
	01. Руководство	
СТО СМК Р 01.09.6-2015	Административный регламент по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок	№ 145

**19. Формы контроля за предоставлением государственной услуги
Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением
ответственными должностными лицами положений Регламента и иных
нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению
государственной услуги, а также принятием ими решений**

19.1. Контроль за исполнением Регламента по предоставлению государственной услуги в ОО осуществляется должностными лицами ОО по каждому поручению о рассмотрении обращения граждан.

19.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

19.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется руководителем ОО.

19.4. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в ОУ, осуществляются секретарём (документоведом).

19.5. Контроль за рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших на личном приеме граждан, осуществляется ответственным за работу с обращениями граждан или рабочей группой.

19.6. Поручения о рассмотрении обращений граждан снимаются с контроля после направления ответов гражданам на их обращения. Поручения, по которым были продлены сроки исполнения, снимаются с контроля после направления ответов гражданам.

19.7. Руководство ОО должно еженедельно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.

**20. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых
проверок полноты и качества предоставления государственной услуги,
в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством
предоставления государственной услуги**

20.1. Плановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги ответственными должностными лицами ОО проводятся не реже 1 раза в год в соответствии с решением руководителя ОО.

20.2. Внеплановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги проводятся с участием должностных лиц ОО на основании жалоб (претензий) граждан на решения или действия (бездействие) должностных лиц структурных

 ГБОУ СОШ № 539	ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА КОМИТЕТ ПО ОБРАЗОВАНИЮ	
	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №539 с углубленным изучением испанского языка Кировского района Санкт-Петербурга	
	Стандарт организации	
	01. Руководство	
СТО СМК Р 01.09.6-2015	Административный регламент по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок	№ 145

подразделений ОО, принятые или осуществленные в ходе предоставления государственной услуги.

21. Ответственность должностных лиц ОО за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

21.1. Личная ответственность за рассмотрение обращений в установленные сроки возлагается на руководство ОУ.

21.2. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

22. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

22.1. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны уполномоченных должностных лиц ОУ должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

22.2. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан, их общественных объединений и организаций может осуществляться путем получения информации (устной, по телефону, в письменной или электронной форме по запросу) о наличии в действиях (бездействии) ответственных должностных лиц ОУ, а также принимаемых ими решениях нарушений положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

23. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) ОО и его должностных лиц

23.1. Граждане вправе обратиться в ОО с жалобами на решения и действия (бездействие) должностных лиц ОО в ходе предоставления государственной услуги на основании настоящего Регламента.

23.2. Граждане вправе обжаловать действия (бездействие):

- руководителя ОО;
- должностных лиц структурных подразделений ОУ–заместителей руководителя, заведующих отделениями.

23.3. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения или действия (бездействия) должностного лица ОО является поступление в ОО

 ГБОУ СОШ № 539	ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА КОМИТЕТ ПО ОБРАЗОВАНИЮ	
	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №539 с углубленным изучением испанского языка Кировского района Санкт-Петербурга	
	Стандарт организации	
	01. Руководство	
СТО СМК Р 01.09.6-2015	Административный регламент по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок	№ 145

жалобы (претензии) гражданина, направленной в письменной или электронной форме, о его несогласии с результатом предоставления государственной услуги.

23.4. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) ОО, должностного лица, работника ОО;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) ОО, должностного лица, работника ОО. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

23.5. Общий срок рассмотрения жалобы составляет **30 дней со дня** ее регистрации в ОУ и завершается датой письменного ответа заявителю.

23.6. В случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления, иные организации либо должностным лицам срок может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина, направившего обращение.

23.7. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления государственной услуги руководитель ОО:

- признает правомерными действия (бездействие) и решения в ходе предоставления государственной услуги;
- признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

Результатом рассмотрения жалобы может быть полное, частичное удовлетворение заявленных претензий либо отказ в их удовлетворении с обоснованием причин.

23.8. При повторном обращении дополнительное рассмотрение обращений граждан проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения указанного в обращении вопроса.

23.9. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействие должностных лиц ОО в судебном порядке в соответствии с подведомственностью дел, установленной процессуальным законодательством Российской Федерации.

 ГБОУ СОШ № 539	ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА КОМИТЕТ ПО ОБРАЗОВАНИЮ	
	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №539 с углубленным изучением испанского языка Кировского района Санкт-Петербурга	
	Стандарт организации	
	01. Руководство	
СТО СМК Р 01.09.6-2015	Административный регламент по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок	№ 145

23.10. Заявитель вправе получать устную информацию о ходе рассмотрения жалобы по справочному телефону, указанному в пункте 6.1. настоящего Регламента, а также соответствующую письменную информацию по письменному запросу.

**Лист согласования
СТО СМК**

Разработал:	Ф.И.О.	Дата	Роспись	Система менеджмента качества
Специалист по кадрам	Тугуши Л.Г.	18.06.2015		
УТВЕРЖДЕНО				
Директор ГБОУ СОШ № 539	Фатеева Т.Н.	18.06.2015		01 Руководство Административный регламент
Со стандартом				
ОЗНАКОМЛЕН (Ы):				
Список прилагается (см. приложение)				СТО СМК Р 01.09.6-2015
				Экз. № 1
				Листов 25

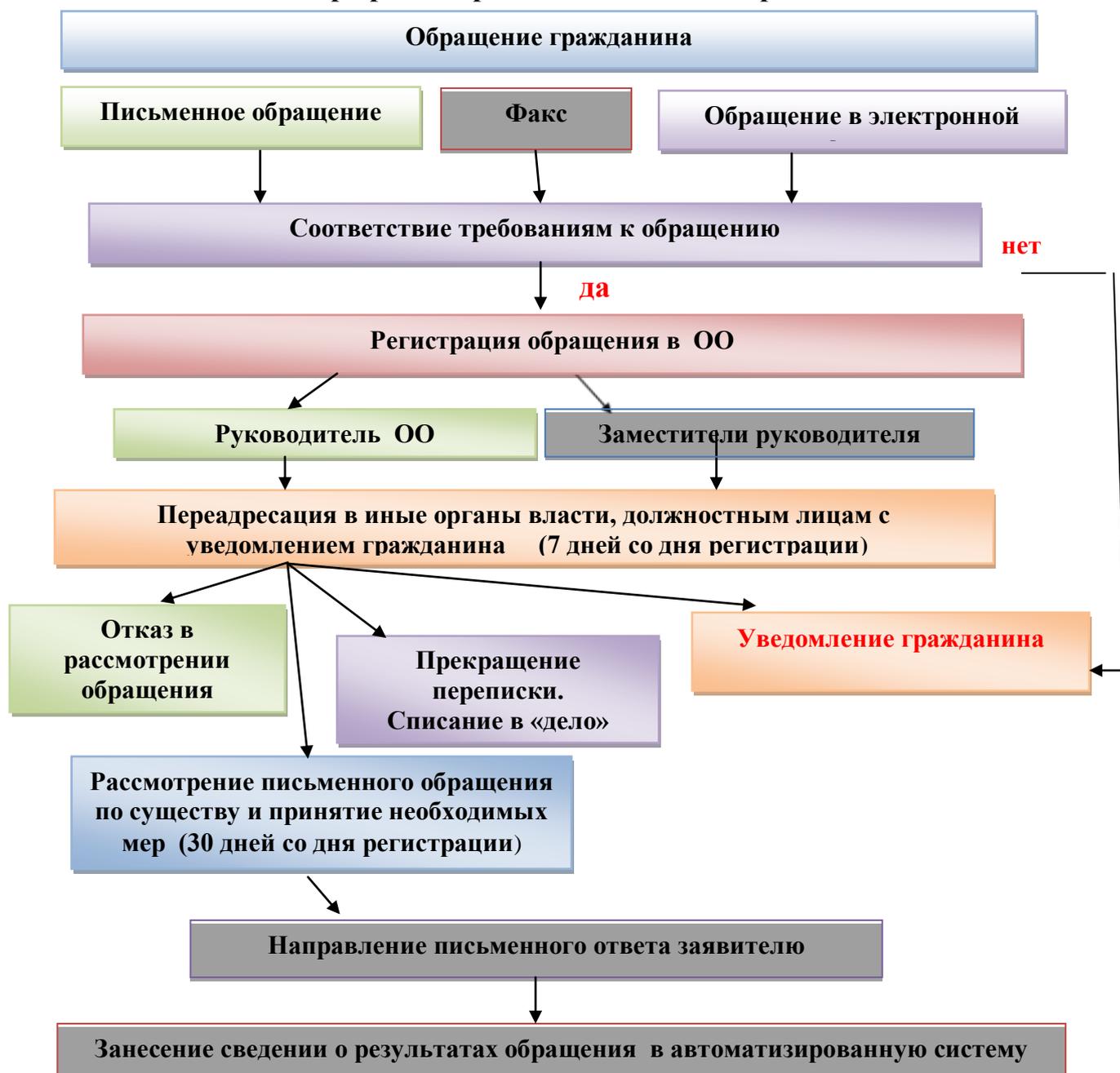
Лист регистрации изменений

Информация о внесенных изменениях				
№ изменения	№ и дата приказа	Дата внесения изменения	Дата введения изменения в действие	Подпись лица, внесшего изменения
1				
2				
3				
4				
5				

 ГБОУ СОШ № 539	ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА КОМИТЕТ ПО ОБРАЗОВАНИЮ	
	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №539 с углубленным изучением испанского языка Кировского района Санкт-Петербурга	
	Стандарт организации	
	01. Руководство	
СТО СМК Р 01.09.6-2015	Административный регламент по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок	№ 145

Приложение № 1
к административному регламенту

**Блок-схема
последовательности административных процедур
при рассмотрении письменного обращения**



 ГБОУ СОШ № 539	ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА КОМИТЕТ ПО ОБРАЗОВАНИЮ	
	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №539 с углубленным изучением испанского языка Кировского района Санкт-Петербурга	
	Стандарт организации	
	01. Руководство	
СТО СМК Р 01.09.6-2015	Административный регламент по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок	№ 145

Приложение № 2
к административному регламенту

**Блок-схема
последовательности административных процедур
при организации и проведении личного приема граждан**

