

**ПРИНЯТО**

Общим собранием работников  
ГБОУ школа № 443  
Фрунзенского района  
Санкт-Петербурга

протокол № 1  
от « 30 » августа 2017 г.



**УТВЕРЖДЕНО**

Директор ГБОУ школа № 443  
Фрунзенского района  
Санкт-Петербурга

  
Е.П. Махаева  
приказ №238/5  
от «30 » августа 2017 г.

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **о работе с обращениями граждан**

Государственного бюджетного общеобразовательного учреждения  
средней общеобразовательной школы № 443  
Фрунзенского района Санкт-Петербурга

Санкт – Петербург  
2017

## 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и обеспечивает регламентацию работы с обращениями граждан в Государственном бюджетном общеобразовательном учреждении средней общеобразовательной школе № 443 Фрунзенского района Санкт-Петербурга (далее по тексту – Образовательное учреждение).

1.2. Организация работы с письменными 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.

1.3. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.

1.4. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные должностному лицу Образовательного учреждения в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Образовательное учреждение.

**Предложение** - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательного учреждения.

**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 должностных лиц.

**Устное обращение** – обращение гражданина, изложенное в устной форме, в том числе во время личного приема граждан должностными лицами Образовательного учреждения.

**Электронное обращение** – обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи или направленное через электронную приемную на официальном сайте Образовательного учреждения.

**Личный прием граждан** – прием граждан должностными лицами (директором, заместителями директора, специалистами) Образовательного учреждения, согласно утвержденному графику.

**Коллективное обращение** – обращение двух или более граждан по общему для них вопросу.

**Повторными** считаются 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.

**Анонимными** считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

1.5. При рассмотрении обращения должностным лицом Образовательного учреждения гражданин имеет право:

- 1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.
- 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;
- 3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 4 настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 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) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

**1.6.** Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

**1.7.** При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, персональных данных, 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 другому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

**1.8.** Обращение, поступившее в Образовательное учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

## **2. Требования к письменному обращению**

**2.1.** Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Образовательного учреждения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

**2.2.** В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

**2.3.** Обращение, поступившее в Образовательное учреждение в форме электронного документа, через электронную приемную на официальном сайте Образовательного учреждения подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

### **3. Организация работы с обращениями**

**3.1.** Ответственность за организацию работы с обращениями и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на директора Образовательного учреждения.

**3.2.** Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется заместителями директора школы, руководителями структурных подразделений, специалистами, классными руководителями, которые, при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

**3.3.** Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в школу делопроизводителем, ответственным за ведение делопроизводства в Журнале учета письменных обращений (Приложение 1).

В журнале учета письменных обращений указываются:

- фамилия инициалы гражданина (граждан), подающих обращение, в именительном падеже;
- адрес гражданина (граждан), подающих обращение;
- дата поступления обращения;
- краткое содержание обращения;
- дата ответа;
- результаты рассмотрения;
- исполнитель

Поступившие документы в виде подлинников или копий подлинников прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения делается соответствующая отметка в журнале регистрации).

**3.4.** Директор Образовательного учреждения или должностное лицо, которому обращение направлено на рассмотрение:

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- 2) 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;
- 3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- 4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 4 настоящего Положения;
- 5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

**3.5.** Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции директора школы передаются на исполнение специалисту.

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

**3.7.** Заместители директора и другие специалисты Образовательного учреждения по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

**3.8.** Письменное обращение, поступившее в Образовательное учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

**3.9.** В исключительных случаях директор Образовательного учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина.

**3.10.** Ответ на обращение подписывается директором Образовательного учреждения. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется специалистом по делопроизводству после того, как письмо подписано.

**3.10.1.** Ответ на обращение, поступившее в Образовательное учреждение, или должностному лицу в форме электронного документа

- направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в обращении

- публикуется в электронной приемной на официальном сайте Образовательного учреждения

**3.10.2.** Ответ на обращение, поступившее в Образовательное учреждение, или должностному лицу в письменной форме

- направляется по почтовому адресу, указанному в обращении (Приложение 3).

- передается лично, с подписью заявителя о вручении на копии ответа.

#### **4. Личный приём граждан**

**4.1.** Личный прием граждан осуществляется директором Образовательного учреждения и его заместителями. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через официальный сайт Образовательного учреждения и (или) информационный стенд.

**4.2.** При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

**4.3.** Содержание устного обращения заносится в Журнал личного приема и устных обращений граждан. Ход рассмотрения фиксируется в Журнале личного приема и устных обращений граждан. (Приложение 2).

**4.4.** Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в Журнале письменных обращений граждан. Ход рассмотрения обращения заносится в Журнал письменных обращений граждан.

**4.5.** В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными или носят консультативно-информационный характер 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 вопросов.

## **5. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

**5.1.** 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. 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.

**5.2.** Образовательное учреждение или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

**5.3.** В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

**5.4.** 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, директор Образовательного учреждения, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

**5.5.** 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.

**5.6.** В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Образовательное учреждение или соответствующему должностному лицу.

## **6. Контроль над исполнением письменных обращений граждан**

**6.1.** Контроль над исполнением решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется директором Образовательного учреждения.

**6.2.** Письма, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль».

**6.3.** Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются.

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

**6.5.** Срок хранения обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном Федеральной архивной службой России.

**6.6.** Срок действия положения не ограничен. При изменении законодательства, в Положение вносятся изменения в установленном порядке.

**Журнал регистрации письменных обращений граждан**

ФИО заявителя	Адрес заявителя	Дата поступления обращения	Содержание обращения	Исполнитель	Результаты рассмотрения, дата ответа	Подпись исполнителя	Приложение

**Журнал личного приема и устных обращений граждан**

Дата поступления обращения	ФИО заявителя	Принял (должностное лицо)	Краткое содержание обращения	Направлено исполнителю	Результаты рассмотрения, дата ответа.	Подпись исполнителя



Приложение 3  
Образец ответа

ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА  
КОМИТЕТ ПО ОБРАЗОВАНИЮ

Государственное бюджетное общеобразовательное  
учреждение средняя общеобразовательная  
школа № 443  
Фрунзенского района  
Санкт-Петербурга

192284 Санкт-Петербург  
ул. Купчинская дом 11 корп. 4  
Тел./факс (812) 772-29-76  
E-mail: 443school@mail.ru

ОКПО 54214009 ОКОГУ 23280 ОГРН 1027807992190  
ИНН/КПП 7816166300/781601001

От \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

от Махаевой Е.П.  
ул. Купчинская, д. 11, к. 4,  
Санкт-Петербург, 192284

О рассмотрении обращения

Уважаемая Светлана Ивановна!

Ваше обращение по вопросу обучения вашей дочери, Ивановой Татьяны, по  
иностранному языку, рассмотрены.

(далее - текст ответа по существу поставленных вопросов)

Директор ГБОУ школа №443 \_\_\_\_\_ Махаева Е.П.

Исполнитель:  
Фамилия И.О.  
(000) 000-00-00