

ПРИНЯТО  
Педагогическим советом школы  
Протокол № 1 от 28 августа 2015 года



УТВЕРЖДАЮ  
Директор ГБОУ школа № 583  
А.В. Чередниченко  
Приказ № 367-д от 01.09.2015 г.

**Положение о рассмотрении обращений граждан  
в ГБОУ школа № 583 Приморского района Санкт-Петербурга**

**1. Общие положения.**

1.1. Положение о рассмотрении обращений граждан в ГБОУ школа № 583 Приморского района Санкт-Петербурга разработано **в целях** повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при рассмотрении обращений граждан, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) по рассмотрению обращений граждан.

1.2. Рассмотрение обращений граждан регулируют **следующие нормативные акты:**  
- Конституция Российской Федерации, принятая всенародным голосованием 12 декабря 1993 года (с учётом поправок, внесенных Законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30.12.2008 № 6-ФКЗ и от 30.12.2008 № 7-ФКЗ) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 4, ст. 445);  
- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1998, № 31, ст. 3802);  
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410);  
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (ч. I), ст. 3448);  
- Устав ГБОУ школа № 583 Приморского района Санкт-Петербурга.

1.3. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в образовательном учреждении (далее ОУ), правила регистрации, учета и контроля, анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.

1.4. В настоящем Положении под «обращениями граждан» понимаются направленные и поступившие в Школу, директору Школы, или заместителям директора индивидуальные или коллективные предложения, заявления или жалобы, изложенные в письменной или устной форме, поступившие в порядке, установленном настоящим Положением.

**Предложения** - обращения граждан, направленные на улучшение деятельности ГБОУ школа № 583 Приморского района Санкт-Петербурга, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности школы.

**Заявления** – обращения граждан, в которых содержатся просьбы о разъяснении порядка реализации принадлежащих им прав и свобод, закрепленных в Конституции Российской Федерации, федеральных законах, Уставом ГБОУ школа № 583 Приморского района Санкт-Петербурга и другими правовыми актами, об оказании содействия в реализации этих прав и свобод.

**Жалобы** – обращения граждан, в которых содержатся требования о восстановлении их прав, свобод или законных интересов, нарушенных действиями (бездействием) и (или) решениями должностных лиц либо органов управления образовательного учреждения, а также других граждан, в т.ч. участников образовательного процесса.

**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. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции ОУ, гражданину дается рекомендация обратиться в орган, курирующий данный вопрос или, при возможности, решение вопроса может осуществляться ОУ во взаимодействии с органами исполнительной власти (организациями, учреждениями), к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

1.6. Конечным результатом рассмотрения обращения может являться:

- устный или письменный ответ на все поставленные в обращении вопросы,
- необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами.

1.7. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на специально назначенных для этого должностных лиц:

- обращения к руководителю ОУ (директору) – секретарь-машинистка,
- обращения к заместителям руководителя (заместителям директора) - назначенный приказом заместитель директора.

Все письменные обращения регистрируются в журнале входящих документов – «Журнале регистрации письменных обращений граждан ГБОУ школа № 583 Приморского района Санкт-Петербурга» (Приложение 1).

1.9. Должностные лица ОУ осуществляют хранение и использование в справочных и других целях обращения граждан.

1.10. Ответственность за сохранность документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан возлагается на должностных лиц, работающих с данной категорией документов.

## **2. Устные обращения граждан**

2.1. Устные обращения граждан поступают в ГБОУ школа № 583 Приморского района Санкт-Петербурга во время личного приема граждан директором либо его заместителями в соответствии с их компетенцией. Личный прием граждан директор либо его заместители проводится в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы. Информация о времени и месте проведения личного приема граждан, осуществляющих личный прием граждан, размещается на информационных стендах и на сайте ОУ.

2.2. Устные обращения граждан рассматриваются в случае, если содержащиеся в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки.

2.3. Устные обращения граждан должны содержать следующие сведения:

- 1) изложение существа предложения, заявления или жалобы;
- 2) фамилию, имя, отчество обратившегося гражданина, почтовый адрес, по которому может быть направлена копия решения, принятого, по итогам рассмотрения предложения, заявления или жалобы гражданина.

2.4. Устные обращения граждан и лиц без гражданства, не отвечающие требованиям, предусмотренным в пункте 3 настоящего Положения, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

## 2.5. Требования к устным обращениям:

### 2.5.1. Требования к устному обращению через секретаря-машинистку ОУ.

Гражданин в своем устном обращении сообщает свои фамилию, имя, отчество; фамилию (имя, отчество), либо должность соответствующего должностного лица и суть обращения.

### 2.5.2. Требования к устному обращению в ходе личного приема.

Гражданин в своем устном обращении излагает суть обращения, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому, при необходимости, должен быть направлен ответ.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения заносится в Карточки регистрации устных обращений граждан (Приложение 3), регистрируется в Журнале учета обращений граждан при проведении личного приема (Приложение 2).

## 3. Письменные обращения граждан .

3.1. Письменные обращения граждан поступают в ГБОУ школа № 583 Приморского района Санкт-Петербурга на бумажном носителе.

3.2. Письменные обращения граждан должны содержать следующие сведения:

- 1) наименование и адрес образовательного учреждения;
- 2) изложение существа предложения, заявления или жалобы;
- 3) фамилию, имя, отчество, место жительства, работы или учебы каждого из обратившихся граждан;
- 4) дату составления обращения. Письменное обращение гражданина в соответствии с федеральным законодательством должно быть им подписано и содержать сведения об адресе электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. (Статья 3 п. 6 ФЗ от 02.05.2006 59-ФЗ «О порядке рассмотрения граждан в Российской Федерации»).

3.3. Письменные обращения граждан, не отвечающие требованиям, предусмотренным в подпунктах 2 и 3 части первой и части второй пункта 2 настоящего Положения, в соответствии с федеральным законодательством признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

## 4.Регистрация обращений граждан.

4.1. Все устные и письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в день их поступления.

4.2. Обращения граждан регистрируются в журнале регистрации обращений граждан, в которых указываются сведения, предусмотренные в подпунктах 2 и 3 части первой пункта 2 статьи 4 настоящего Положения, а также дата поступления обращения гражданина, и номер обращения гражданина. После принятия ГБОУ школа № 583 Приморского района Санкт-Петербурга решений по итогам рассмотрения обращений граждан в журнал регистрации обращений граждан вносятся сведения о результатах рассмотрения этих обращений и направлении обратившимся гражданам копий решений, принятых по итогам рассмотрения их обращений. После исполнения решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан, в журнал регистрации обращений граждан вносятся сведения о принятых мерах по исполнению этих решений.

4.3. Журнал регистрации обращений граждан ведётся на бумажном носителе, хранится у секретаря-машинистки директора (Приложение 1).

#### **5. Сроки рассмотрения обращений граждан .**

5.1. Заявления и жалобы граждан рассматриваются в срок до одного месяца со дня поступления в ГБОУ школа № 583 Приморского района Санкт-Петербурга, а не требующие дополнительного изучения и проверки — безотлагательно, но не позднее пятнадцати дней со дня поступления в образовательное учреждение. Предложения граждан рассматриваются в срок до одного месяца со дня поступления. Должностные лица образовательного учреждения в соответствии с федеральным законом обязаны дать письменный ответ по существу обращений граждан директору школы в течение одного месяца.

5.2. В случаях, если для рассмотрения заявления или жалобы гражданина требуется проведение проверки либо осуществление сбора сведений, необходимых для рассмотрения заявления или жалобы гражданина, сроки рассмотрения заявления или жалобы гражданина, указанные в части первой пункта 1 настоящего Положения и, могут быть в порядке исключения продлены директором школы или заместителем директора, но не более чем на один месяц с сообщением об этом гражданину, подавшему заявление или жалобу, в трехдневный срок. В случае, если предложение гражданина требует дополнительного изучения, сроки рассмотрения предложения гражданина, указанные в части второй пункту 1 настоящего пункта, могут быть в порядке исключения продлены директором школы или заместителем директора, но не более чем на три месяца с сообщением об этом гражданину или лицу без гражданства, подавшему предложение, в трехдневный срок.

#### **6. Оставление обращений граждан без рассмотрения.**

6.1. ГБОУ школа № 583 Приморского района Санкт-Петербурга, вправе оставить обращения граждан без рассмотрения в следующих случаях:

- 1) в случае подачи анонимного обращения;
- 2) в случае подачи обращения, существо которого противоречит федеральному законодательству и законодательству Санкт-Петербурга, либо обращения, содержащего выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц;
- 3) в случае, если у ГБОУ школа № 583 Приморского района Санкт-Петербурга имеется информация о том, что обращение подано лицом, которой признано недееспособным на основании решение суда, вступившего в законную силу.

6.2. В случаях, предусмотренных в подпунктах 2 и 3 части первой Пункта 1 настоящего Положения, гражданин извещается об оставлении его обращения без рассмотрения в письменной форме в трехдневный срок со дня регистрации обращения.

#### **7. Организация и проведение личного приема должностными лицами (администрацией) ОУ.**

7.1. Личный прием граждан осуществляют руководитель ОУ (директор), его заместители – заместитель по УВР, заместитель по ВР, заведующий ОДОД; главный бухгалтер.

7. 2. Организация и проведение личного приема граждан в ОУ предусматривает исполнение следующих административных процедур.

7.2.1 Ведение работы с обращениями граждан руководителем ОУ:

- запись на личный прием (при приходе в ОУ или по телефону),
  - проведение личного приема; (в случае отсутствия в назначенный день приема (командировка и др.) прием переносится на другой день, о чем гражданин уведомляется),
  - рассмотрение устного обращения гражданина, принятие по нему решения и дача устного и/ или письменного ответа, по итогам личного приема,
  - рассмотрение письменного обращения гражданина, принятие по нему решения и направление письменного ответа или устного на последующем назначенном приеме.
- 7.2.2. Ведение работы с обращениями граждан заместителями руководителя:
- проведение личного приема; (в случае отсутствия в назначенный день приема (командировка и др.) прием переносится на другой день, о чем гражданин уведомляется),
  - рассмотрение устного обращения гражданина, принятие по нему решения (если не требуется непосредственное участие руководителя ОУ) и дача устного и/ или письменного ответа, по итогам личного приема,
  - рассмотрение письменного обращения гражданина, принятие по нему решения (если не требуется непосредственное участие руководителя ОУ) и направление письменного ответа или устного на последующем приеме.
- 7.3. Подготовка вопросов к личному приему граждан и проектов решений по ним осуществляется руководителем ОУ, заместителями руководителя, другими исполнителями, определенными руководителем или заместителями.
- 7.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 7.5. 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 журнале личного приема граждан.
- 7.6. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ОУ, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 7.7. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 7.8. Результаты личного приема граждан также фиксируются в журналах личного приема граждан, которые ведутся ответственными должностными лицами:
- журнал личного приема граждан директором ОУ,
  - журнал личного приема граждан заместителем директора (по УВР),
  - журнал личного приема граждан заместителем директора (по ВР) и т.д.
- 7.9. Если в процессе личного приема выясняется, что устного ответа недостаточно для разрешения вопросов, содержащихся в обращении, гражданин может в письменном виде изложить эти вопросы с учетом требований, предъявляемых к письменным обращениям.
- 7.10. Согласие гражданина на получение устного ответа фиксируется письменно с личной подписью гражданина.
- 7.11. Информация об устном обращении гражданина фиксируется должностным лицом в «Карточке регистрации устных обращений граждан» (Приложение 3).

## **8. Порядок и формы контроля.**

8.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин

нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

8.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений граждан 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.

8.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется лично назначенным руководителем ответственным исполнителем - заместителем директора (по УВР, по ВР, по АХР), либо лично руководителем ОУ.

8.4. Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие разрешению.

8.5. Постановка на контроль осуществляется после рассмотрения обращения соответствующим должностным лицом в соответствии с его резолюцией.

8.6. Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, и даны письменные ответы (устные – при согласии гражданина), в частности, по следующим основаниям:

- направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы или предоставление ему разъяснений (при представлении исполнителем копии ответа гражданину по существу обращения),
- поступление письменного ответа от государственных органов, должностных лиц, органов местного самоуправления по существу письменного обращения, поставленного на контроль,
- представление исполнителем информации о личном приеме с гражданином и решении вопросов, изложенных в обращении гражданина,
- переадресация обращения гражданина в другой государственный орган или другому должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, исполнителем представляются копии письма о направлении обращения по принадлежности и копия ответа гражданину.

## **9. Решения, принимаемые по итогам рассмотрения обращений граждан .**

9.1. По итогам рассмотрения обращений граждан может быть принято одно из следующих решений:

- 1) решение о полном или частичном удовлетворении обращения;
- 2) решение об отказе в удовлетворении обращения.

9.2. В решении, принимаемом по итогам рассмотрения обращений граждан, должна содержаться ссылка на нормативный правовой акт, в соответствии с которым принято это решение.

9.3. Копия решения, принятого по итогам рассмотрения обращений граждан, направляется гражданам, обратившимся с предложением, заявлением или жалобой, в течение пяти дней со дня принятия такого решения, но не позднее чем в день истечения срока рассмотрения этого предложения, заявления или жалобы. Копия решения, принятого, по итогам рассмотрения предложения, заявления, жалобы гражданина, прилагается к письменному ответу должностного лица по существу соответствующего предложения, заявления, жалобы.

## **10. Административные процедуры.**

10.1. Организация работы включает в себя выполнение отдельных административных процедур:

- прием и регистрация письменного обращения - не более 3-х дней со дня обращения;
- направление письменного обращения на рассмотрение по подведомственности - не более 3-х дней;
- рассмотрение ответственным исполнителем письменного обращения, принятие по нему решения и направление ответа - 30 дней (со дня регистрации обращения).

10.2. Если при поступлении письменного обращения на адрес электронной почты гражданином указан адрес электронной почты, ему по этому адресу направляется уведомление о приеме обращения или о мотивированном отказе в рассмотрении, после чего обращение распечатывается на бумаге, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

10.3. Должностное лицо, принявшее письменное обращение удостоверяется, что обращение содержит:

- наименование ОУ, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- суть предложения, заявления или жалобы;
- личную подпись и дату.

10.4. Направляет письменное обращение на рассмотрение руководителя для определения исполнителя.

В случаях, когда поручение дается двум или нескольким исполнителям, руководитель ОУ координирует их работу и определяет ответственного исполнителя для направления ответа гражданину.

Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц ОУ, не может направляться этим должностным лицам для рассмотрения и ответа гражданину.

10.5. Обращение гражданина считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан, по запросу гражданина, письменный ответ по адресу, указанному в обращении.

10.6. Ответ на письменное обращение гражданина, поступившее на адрес электронной почты, может быть отослан в отсканированном виде по электронной почте (при согласии гражданина).

10.7. Все письменные ответы на обращения граждан регистрируются как исходящие документы в журнале исходящих документов.

10.8. По истечении года проводится отчет о результатах приема граждан должностными лицами (Приложение 4).

## **11. Исполнение решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан.**

11.1. Исполнение решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан, осуществляется соответствующими должностными лицами. Сообщение гражданину, подавшему обращение, о предполагаемых мерах по исполнению решения, принятого по итогам рассмотрения этого обращения, не может считаться исполнением соответствующего решения.

11.2. В случае, если жалобы граждан удовлетворены полностью либо частично, принявшие решения по итогам рассмотрения этих жалоб должностные лица принимают

необходимые меры по восстановлению нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан, в том числе приносят извинения в письменной форме.



**Журнал регистрации письменных обращений граждан ГБОУ школа № 583 Приморского района Санкт-Петербурга**

Регистрационный номер	Дата обращения	Ф.И.О. (полностью) обратившегося	Вид обращения	Домашний адрес (или электронный адрес) обратившегося, Контактный телефон	Тема обращения	Отметка о первоначальном адресате обращения, если письмо поступило не к директору	Примечание

Приложение 2

**Журнал учета обращений граждан при проведении личного приема**

Регистрационный номер	Дата	ФИО посетителя	Тема обращения	Указания руководителя	Дата исполнения	Отметка об исполнении
1	2	3	4	5	6	7



Результат рассмотрения обращения

---

---

---

---

---

---

Когда и кем дан ответ \_\_\_\_\_

Приложение 4

Отчет о результатах

личного приема граждан должностными лицами; работы с обращениями граждан за \_\_\_\_\_ год

Период	Личный прием граждан, устные обращения				Письменные обращения граждан			
	предложения	заявления	жалобы	Консульт./информация	предложения	заявления	жалобы	Консульт./информация
Итоги рассмотрения	удовлетворено	Отложено до		на рассмотрении	удовлетворено	Отложено до		На рассмотрении