

Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение школа № 500  
Пушкинского района Санкт-Петербурга

**ПРИНЯТО**

Общим собранием работников  
ГБОУ школы № 315  
Пушкинского района Санкт-  
Петербурга Протокол  
от «29» 08 2017 г. № 2

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор  А.А.Миренкова

Приказ от «01» сентября 2017 г. № 69-9

**Учтено мотивированное мнение**

Совета родителей  
ГБОУ школа № 315  
Пушкинского района Санкт-  
Петербурга  
Протокол от «29» 08 2017 г. № 1

**Положение  
о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБОУ школе № 315**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее Положение обязательно для исполнения всеми работниками Государственном бюджетном общеобразовательном учреждении школа №315 Пушкинского района Санкт-Петербурга (далее - ОУ).

1.2. При рассмотрении обращений граждан, связанных с деятельностью Организации, необходимо иметь в виду:

1.2.1. Гражданами считаются не только граждане России, но также иностранные граждане и лица без гражданства.

1.2.2. От имени гражданина могут выступать его представители (по доверенности, удостоверенной в порядке ст. 185.1 Гражданского кодекса Российской Федерации), общественное объединение граждан, их ассоциация (союз) или орган местного самоуправления.

1.2.3. Граждане имеют право обращаться в ОУ лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

1.2.4. Граждане реализуют право на обращение в ОУ свободно и добровольно, но осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать прав и свобод других лиц. При получении обращения гражданина, содержащего нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу ОУ, работников, а также членов их семьи, сотрудники ОУ вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить такому гражданину о недопустимости злоупотребления правом.

1.2.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.2.6. Обращение гражданина (далее - "обращение"), направленное в ОУ в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в ОУ.

1.2.7. Предложение-рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности ОУ.

1.2.8. Заявление-просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод, связанных с деятельностью ОУ, либо сообщение о нарушении законов и иных

нормативных правовых актов, недостатках в ее работе, либо критика деятельности отдельных сотрудников.

1.2.9. Жалоба-обращение гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, связанных с деятельностью ОУ.

1.2.10. Каждое поступившее обращение, относящееся к деятельности ОУ или его сотрудников, подлежит обязательному рассмотрению.

1.2.11. ОУ (не) осуществляет публично значимые функции.

1.3. При рассмотрении обращения ОУ гражданин имеет право:

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

1.3.2. 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.

1.3.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в другую организацию, государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.3.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) сотрудников ОУ в связи с рассмотрением обращения в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.3.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.4. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в другую организацию, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

## 2. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

2.1. ОУ рассматривает индивидуальные и коллективные обращения граждан.

2.2. Обращения граждан могут поступать в ОУ в виде записей в книге жалоб и предложений, по почтовой связи, по каналам электронной почты и факсимильной связи, а также в устной форме, в том числе по телефону.

2.3. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с [Конституцией](#) Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также внутренними документами ОУ, изданными во исполнение этих актов.

2.4. Обращения граждан принимают все работники ОУ, в чьи функциональные обязанности входит работа с гражданами (директор, секретарь руководителя, руководители структурных подразделений, заместители руководителя, социальный педагог и т.д.).

2.5. В то же время по возможности обратившегося с обращением гражданина во избежание нарушения нормального производственного процесса обслуживания других граждан следует направлять в приемную ОУ ([п. 5.1](#) настоящего Положения).

2.6. Все обращения граждан фиксируются в журнале "Обращения граждан" с указанием даты, времени поступления обращения, сведений о гражданине, краткого содержания обращения, существа ответа (ответного действия ОУ), срока исполнения, реакции гражданина.

2.7. Работники, указанные в [п. 2.4](#) настоящего Положения, в пределах своих полномочий самостоятельно принимают меры по рассмотрению поступивших обращений.

В случае невозможности рассмотрения обращения гражданина данным работником он обязан обратиться к вышестоящему руководителю или направить гражданина в приемную ОУ (п. 5.1 настоящего Положения).

2.8. Работник ОУ, которому поручено рассмотреть обращение:

1) в случае необходимости приглашает гражданина, направившего обращение, для личной беседы;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других организациях, государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другую организацию, другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.9. Координацию и обеспечение своевременного рассмотрения письменных, в том числе электронных, и устных обращений граждан, организацию контроля исполнения, а также ведение их централизованного учета осуществляет секретарь руководителя ОУ.

2.10. О принятых обращениях граждан в зависимости от их содержания секретарь докладывает руководителю и заместителям руководителя ОУ.

2.11. В проекте резолюции руководителя и заместителей руководителя ОУ, содержащей поручения по письменному обращению гражданина, указывают срок исполнения поручения, порядок направления гражданину ответа, а при необходимости - доклад (информацию) о результатах рассмотрения.

2.12. Не допускается направлять обращения граждан для их рассмотрения и (или) ответа тем работникам ОУ, решения или действия (бездействие) которых обжалуются.

2.13. Письменные обращения граждан по вопросам, отнесенным к компетенции структурных подразделений ОУ, не требующие доклада руководителю и заместителям руководителя, направляют в срок не позднее 2-х дней с даты их поступления с резолюцией руководителя ОУ, если обращение рассматривается соответствующим подразделением на рассмотрение в структурное подразделение ОУ, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с обязательным уведомлением об этом автора обращения.

2.14. Решения по письменным обращениям граждан, поступившим в ОУ, должны быть приняты в срок до одного месяца со дня поступления. По письменным обращениям граждан, не требующим дополнительного изучения и проверки, решения должны быть приняты в срок не более 3-х дней со дня поступления.

В случае, когда для рассмотрения обращений граждан необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов и принятие других мер, срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен, но не более чем на один месяц, руководителем, давшим поручение о проведении специальной проверки либо принятии других мер. О продлении срока рассмотрения обращения руководитель сообщает гражданину.

2.15. О результатах рассмотрения обращения гражданина секретарь руководителя готовит проект ответа для представления на подпись руководителю или заместителю руководителя.

2.16. Письма-ответы на обращения граждан, подписанные руководителем и заместителями руководителя ОУ, отправляют через секретаря руководителя, который им присваивает соответствующие регистрационные номера. Визовые экземпляры этих писем передают для хранения секретарю руководителя или в структурное подразделение, в

котором находится подлинник обращения гражданина.

2.17. Контроль за своевременным и объективным рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших на исполнение в подразделения ОУ, осуществляют руководители этих подразделений.

2.18. Письменные обращения граждан считаются удовлетворенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны ответы авторам обращений. При повторном обращении дополнительное рассмотрение удовлетворенных обращений граждан проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся вопроса повторного обращения.

2.19. Письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, подразделения ОУ формируют в дело.

2.20. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, решение административного органа в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения либо решения административного органа.

2.21. В случае 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.

### 3. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

3.1. Поступившее письменное обращение анализируется по следующим аспектам:

- личность гражданина (фамилия, имя, отчество, адрес, паспортные данные, ИНН);
- действительно ли ОУ является надлежащим адресатом для обращения;
- соблюден ли срок предъявления обращения;
- содержание обращения;
- мотивы обращений гражданина;
- законность и обоснованность обращения;
- характер недостатка (существенный, несущественный);
- явные причины появления недостатка деятельности ОУ;
- скрытые причины недостатка. Требуется ли проведение экспертизы;
- возможные законные меры реагирования на обращение (удовлетворить обращение немедленно, отказать в удовлетворении и т.д.);
- требуется ли привлечение иных лиц (физических, юридических, органов власти и т.п.), другого работника или вышестоящего руководителя для рассмотрения обращения;
- устанавливается работник или руководитель, принимающий решение об удовлетворении или об отказе в удовлетворении обращения гражданина;
- выбор формы удовлетворения обращения гражданина с учетом интересов и возможностей ОУ.

3.2. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия и почтовый адрес гражданина, 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 орган внутренних дел в соответствии с его компетенцией.

3.3. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на него не дается, и оно подлежит направлению в архив.

Если фамилия и почтовый адрес гражданина поддаются прочтению или известны из других источников, ему направляется сообщение о нечитабельности его обращения.

3.4. В случае если в письменном обращении гражданина содержится обращение, по существу которого ранее был направлен обоснованный отказ в удовлетворении и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель ОУ вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Гражданин уведомляется о данном решении в письменном виде.

3.5. Ответ ОУ на не подлежащее удовлетворению обращение гражданина в кратчайшие сроки доводится до гражданина. Копия ответа вместе с первичными материалами хранится в архиве ОУ.

Ответ на обращение подписывает руководитель ОУ или уполномоченное на то лицо.

3.6. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по адресу, указанному в обращении или по обратному адресу.

3.7. Подлежащее удовлетворению обращение гражданина удовлетворяется немедленно или в возможно короткие сроки. Первичные материалы и копия ответа передаются для хранения в архив ОУ.

3.8. Конструктивные предложения гражданина принимаются к сведению для дальнейшего совершенствования работы ОУ.

#### 4. ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИЕ ИЗ ДРУГИХ ОРГАНИЗАЦИЙ И ОРГАНОВ

4.1. Письменные обращения граждан, поступившие в адрес ОУ через другие организации, в том числе по защите прав граждан, фиксируются и рассматриваются в общем порядке. При этом дополнительно выясняется роль организации-корреспондента.

4.2. Письменные обращения граждан, поступившие в ОУ из органов власти и управления, фиксируются и рассматриваются в общем порядке.

Копия ответа гражданину также направляется в организацию или государственный орган, направивший обращение в ОУ.

#### 5. РАССМОТРЕНИЕ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

5.1. Прием граждан и рассмотрение их устных обращений осуществляются в приемной ОУ.

Прием граждан в приемной ОУ работники приемной ведут ежедневно, кроме нерабочих дней. Учет обратившихся граждан и высказанных ими предложений, заявлений и жалоб ведется путем заполнения журнала "Обращения граждан".

5.2. В случае если поставленные гражданином во время приема вопросы не входят в компетенцию ОУ, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие органы (организации).

5.3. Если во время приема граждан решение поставленных ими вопросов невозможно, от них принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется на рассмотрение в установленном порядке.

На письменных обращениях, переданных гражданами во время приема, проставляется отметка: "Принято на личном приеме".

5.4. Руководитель и заместители руководителя ОУ, другие должностные лица ОУ ведут личный прием, о времени которого граждан информирует секретарь руководителя.

Прием граждан руководителем и заместителями руководителя обеспечивает секретарь руководителя ОУ, прием граждан руководителями подразделений ОУ - работники этих подразделений.

#### 6. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ЧЛЕНОВ СОВЕТА ФЕДЕРАЦИИ И ДЕПУТАТОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ДУМЫ



## ФЕДЕРАЛЬНОГО СОБРАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

6.1. Подготовка и направление ответов на обращения членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации осуществляются в соответствии с Федеральным [законом](#) от 08.05.1994 N 3-ФЗ "О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации".

6.2. При поступлении в ОУ обращения члена Совета Федерации или депутата Государственной Думы по вопросам, связанным с их деятельностью, должностные лица ОУ, в ведении которых находятся затронутые в обращении вопросы, обязаны безотлагательно (а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 30 дней со дня получения обращения) дать ответ на это обращение и предоставить запрашиваемые документы или сведения.

Если необходимо провести дополнительную проверку или истребовать какие-либо материалы, указанные должностные лица ОУ обязаны сообщить об этом обратившемуся члену Совета Федерации или депутату Государственной Думы.

6.3. Прием, учет, регистрацию и направление на рассмотрение поступающих в ОУ обращений членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы, а также контроль за их исполнением осуществляет секретарь руководителя.

6.4. Проекты ответов на обращения членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы подготавливают подразделения ОУ в соответствии с поручениями руководителя и заместителей руководителя ОУ.

При необходимости поручается обособленным структурным подразделениям ОУ представить материалы по затронутым в запросах и обращениях членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы вопросам.

6.5. Обращения членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы и документы, связанные с их рассмотрением, формируют в дела в соответствии с номенклатурой дел.

## 7. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ ОРГАНИЗАЦИИ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

7.1. Обращения граждан принимаются, анализируются и рассматриваются всеми подразделениями ОУ, в которые гражданин обратился в первоочередном порядке.

7.2. В случае обращения работника или руководителя структурного подразделения, работающего с обращением, к другому работнику и/или в другое подразделение по вопросу рассмотрения обращения гражданина, ему должно быть оказано всемерное содействие в рассмотрении такого обращения.

## 8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

8.1. Нарушениями трудовой дисциплины являются:

- нефиксация обращения гражданина;
- непринятие законных мер по удовлетворению обращений гражданина;
- несоблюдение требований настоящего Положения.

8.2. Каждый работник ОУ несет ответственность за качество и своевременность выполнения требований настоящего Положения в части своих обязанностей.

8.3. Степень ответственности работников может быть конкретизирована в должностных инструкциях.

8.4. Работники несут персональную ответственность за соответствие законодательству Российской Федерации оформляемых ими документов и операций с обращениями граждан.

8.5. За неправомерный отказ в предоставлении гражданину и (или) организации информации, предоставление которой предусмотрено федеральными законами, несвоевременное ее предоставление либо предоставление заведомо недостоверной информации сотрудники ОУ несут ответственность в соответствии со [ст. 5.39](#) Кодекса об административных правонарушениях Российской Федерации.

## 9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1. Настоящее Положение вступает в силу с даты его утверждения руководителем ОУ и действует до его отмены или утверждения нового Положения.