

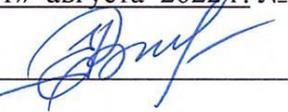
**ПРИНЯТО**

**УТВЕРЖДЕНО**

на заседании Педагогического совета  
ГБОУ гимназии № 586 Василеостровского  
района,

Протокол от «31» августа 2022 г. № 1

Председатель  
(Е.В. Зинченко)



приказом директора  
ГБОУ гимназии № 586  
Василеостровского района



Е.В. Зинченко

Приказ от «31» августа 2022 г. № 275

**СОГЛАСОВАНО**

Профсоюзный комитет  
ГБОУ гимназии № 586  
Василеостровского района  
«31» августа 2022 г.

Председатель



(Ю.А. Папичева)



**ПОЛОЖЕНИЕ**

***о порядке рассмотрения обращений граждан***

в Государственном бюджетном общеобразовательном учреждении  
гимназии № 586 Василеостровского района Санкт-Петербурга

## 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в государственном бюджетном общеобразовательном учреждении гимназии № 586 Василеостровского района Санкт-Петербурга (далее по тексту – Образовательное учреждение) определяет порядок работы должностных лиц по организации приема, регистрации, учету и рассмотрению устных и письменных сообщений, содержащих информацию о фактах неисполнения должностных обязанностей работниками Образовательного учреждения или превышения полномочий со стороны работников, а также нарушений коррупционной направленности, необоснованных запретов, ограничений, и иных нарушений федерального, регионального законодательства, Устава и локальных нормативно-правовых актов Образовательного учреждения, а также иных заявлений, поступивших в Образовательное учреждение от граждан по тем или иным вопросам (далее по тексту – обращения граждан).

1.2. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Нормативной основой организации работы с обращениями граждан в Образовательном учреждении являются:

- Конституция Российской Федерации,
- Трудовой кодекс Российской Федерации,
- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями),
- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями),
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями),
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изменениями и дополнениями),
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (с изменениями и дополнениями),
- иные нормативные правовые акты, регламентирующие вопросы рассмотрения и иной работы с обращениями граждан,
- Устав Образовательного учреждения,
- настоящее Положение,
- приказы и распоряжения директора Образовательного учреждения.

1.3. Основные понятия и термины, используемые в настоящем Положении:

**Обращения граждан** – индивидуальные или коллективные предложения, заявления, жалобы, изложенные в письменной или устной форме, поступившие в порядке, установленном настоящим Положением.

**Предложения** – обращения граждан, в которых содержатся конкретные меры, направленные на улучшение организации и деятельности Образовательного учреждения, на совершенствование и решение вопросов социально-экономического развития Образовательного учреждения.

**Заявления** – обращения граждан, в которых содержатся просьбы о реализации/разъяснении порядка реализации принадлежащих им прав и свобод, закрепленных в Конституции Российской Федерации, федеральных законах, Уставе Образовательного учреждения и нормативно-правовых актах Российской Федерации, Санкт-Петербурга, регулирующих отношения в сфере образования.

**Жалобы** – обращения граждан, в которых содержатся требования о восстановлении их прав, свобод или законных интересов, нарушенных действиями (бездействием) и (или) решениями должностных лиц Образовательного учреждения, а также других граждан, в том числе участников образовательных отношений.

**Должностное лицо** – работник Образовательного учреждения, постоянно, временно или по специальному полномочию выполняющий организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Образовательном учреждении.

**Повторные обращения** – обращения граждан, 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.

**Обращениями в форме электронного документа** – обращения, полученные по электронным каналам связи – по официальной электронной почте Образовательного учреждения и через интерактивную форму подачи обращений (подсистему обратной связи) на официальном сайте Образовательного учреждения. Любые иные способы подачи обращений в электронном виде (социальные сети, мессенджеры, СМС, почтовые ящики сотрудников Образовательного учреждения) не признаются легитимными, обращения, переданные такими способами не рассматриваются.

**Анонимные обращения** – обращения граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, а также обращения, лишенные иных контактных сведений, позволяющих сообщить автору обращения информацию о ходе и результатах его рассмотрения. По таким обращениям ответ не дается.

1.4. Порядок рассмотрения обращений, установленный настоящим Положением, является общим порядком работы с обращениями в Образовательном учреждении; сроки рассмотрения обращений и иные особенности подготовки ответа на них в конкретных ситуациях (подача заявлений и обращений, связанных с приемом/отчислением, организаций питания, выдачей документов об образовании, внесением записей о ранее выданных документах об образовании в федеральную информационную систему, подача обращений через подсистему обратной связи, подача уведомлений работниками о случаях склонения их к совершению коррупционных нарушений, а также в иных случаях) устанавливаются в соответствии с действующими законодательными, нормативно-правовыми актами Российской Федерации или Санкт-Петербурга, а также иными локальными нормативно-правовыми актами Образовательного учреждения.

1.5. Настоящее Положение исполняется специалистами и иными работниками Образовательного учреждения, осуществляющими работу с обращениями граждан и несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

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

## **2. Порядок рассмотрения письменных (электронных) обращений**

2.1. Организация работы с письменными (электронными) обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления, предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией Российской Федерации права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной форме и через электронные средства коммуникации.

Письменными обращениями граждан считаются документы, поданные в форме документа на бумажном носителе при личном визите гражданина в Образовательное учреждение, либо по каналам почтовой связи в виде почтового отправления.

2.2. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и электронным обращениям граждан несёт директор Образовательного учреждения.

При работе с обращениями граждан принимаются все необходимые меры по защите персональных данных, содержащихся в обращениях в соответствии с действующим законодательством и локальными нормативными актами Образовательного учреждения.

2.3. Принятие решения по рассмотрению писем и электронных обращений граждан осуществляется директором Образовательного учреждения.

2.4. Непосредственное исполнение поручений по письмам и электронным обращениям граждан осуществляется заместителями директора, педагогами, другими специалистами Образовательного учреждения, которые при необходимости составляют проект ответа на обращение.

2.5. Письменное (электронное) обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Образовательное учреждение работником, ответственным за ведение делопроизводства в журнале учета.

Ответственность за сохранность документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан возлагается на специалистов и иных работников, работающих с данной категорией документов.

2.6. Делопроизводство по обращениям граждан (в зависимости от категории обращения) ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма, электронные обращения граждан после регистрации и оформления резолюции директора Образовательного учреждения передаются на исполнение работнику Образовательного учреждения по направлению деятельности.

2.7. На письменное (электронное) обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию директора Образовательного учреждения, дается ответ с указанием соответствующего органа для решения поставленных в обращении вопросов.

2.8. Заместители директора и другие специалисты Образовательного учреждения по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица обязаны в установленные в запросе сроки предоставить необходимые документы и материалы.

2.9. Письменное обращение, поступившее в Образовательное учреждение, рассматривается в срок не более, чем 30 дней со дня поступления, если иное не установлено в действующих законодательных, нормативно-правовых актах Российской Федерации или Санкт-Петербурга, а также иных локальных нормативно-правовых актах Образовательного учреждения.

В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днём окончания срока считается следующий за ним рабочий день.

2.10. В исключительных случаях, в соответствии с нормами действующего законодательства, директор Образовательного учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

2.11. Ответ на обращение подписывается руководителем Образовательного учреждения. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется специалистом, осуществляющим ведение делопроизводства, после того, как письмо подписано.

2.12. При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, указанный им почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество.

2.13. Письменное обращение гражданина должно содержать наименование Образовательного учреждения, фамилию, имя, отчество должностного лица либо его должность, фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому нужно направить ответ, уведомление о переадресации обращения, дату и личную подпись. В случае необходимости (чтобы подтвердить свои доводы) гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.14. В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин должен указать: свои фамилию, имя, отчество; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; дату и личную подпись. К обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме. Также он может направить эти документы или их копии в письменной форме по почте.

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

2.16. Ответ на обращение граждан не дается в следующих ситуациях (гражданину направляется уведомление в отказе от рассмотрения обращения с указанием причины):

- в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, об этом гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом;
- 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;
- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее был дан ответ по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, гражданину сообщается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу.

2.17. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 2.13-2.15. настоящего Положения, признаются анонимным и рассмотрению не подлежат.

2.18. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, с разъяснением всех затронутых в нем вопросов.

### **3. Организация личного приема граждан. Порядок рассмотрения устных обращений**

3.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции Образовательного учреждения, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения работниками Образовательного учреждения возложенных на них обязанностей.

3.2. Прием граждан осуществляется директором Образовательного учреждения, а также заместителя директора по направлениям работы. При необходимости директор может для решения вопроса пригласить своих заместителей, педагогов или других работников Образовательного учреждения.

3.3. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд и официальный сайт Образовательного учреждения.

3.4. При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность.

3.5. Содержание устного обращения фиксируется в протоколе проведения беседы либо в журнале устных обращений граждан. 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 приема, о чем делается соответствующая запись в протоколе беседы или журнале обращений граждан.

В иных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.6. Устные обращения могут поступать при проведении приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны и установлены. На устные обращения по телефону, как правило, дается ответ в устной форме; при необходимости составляется акт телефонной беседы с гражданином.

#### **4. Права гражданина при рассмотрении обращения. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением**

4.1. При рассмотрении обращения должностным лицом гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- 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;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4.2. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности Образовательного учреждения или должностного лица, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

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

#### **5. Контроль за исполнением ответов на письменные (электронные) обращения граждан. Ответственность за нарушения**

5.1. Порядок постановки писем на контроль определяется директором Образовательного учреждения.

5.2. Организация контроля, ход и сроки исполнения ответов на обращения граждан фиксируются в журнале учета специалистом, осуществляющим ведение делопроизводства.

5.3. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в делах в соответствии с утвержденной номенклатурой дел и хранятся в Образовательном учреждении в течении сроков, установленных для данной категории документов.

5.4. Администрация Образовательного учреждения осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

5.5. Работники Образовательного учреждения, виновные в нарушении настоящего Положения, а также допустившие в своей деятельности при работе с обращениями граждан нарушения действующих законодательных, нормативно-правовых актов Российской Федерации или Санкт-Петербурга, а также иных локальных нормативно-правовых актов

Образовательного учреждения, несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

## **6. Заключительные положения**

6.1. Настоящее Положение принимается решением Педагогического совета Образовательного учреждения, согласовывается с председателем Профсоюзного комитета Образовательного учреждения и утверждается директором Образовательного учреждения.

6.2. В случае организационных и нормативно-правовых изменений настоящее Положение принимается в виде новой редакции решением Педагогического совета Образовательного учреждения, согласовывается с председателем Профсоюзного комитета Образовательного учреждения и утверждается директором Образовательного учреждения.

6.3. При необходимости внесения отдельных изменений и дополнений в настоящее Положение, изменения и дополнения в Положение утверждается приказом директора Образовательного учреждения, и являются неотъемлемой частью настоящего Положения.