

**ПРИНЯТО**

Общим собранием работников  
протокол № 2 от 30.08.2016 года

Председатель

Л.И. Новицкая

**УТВЕРЖДЕНО**

приказом директора ГБОУ НШ-ДС № 662

№35/д, § 51 от 01.09.2016 года

Директор ГБОУ НШ-ДС № 662

Л.И. Новицкая

**ПОЛОЖЕНИЕ  
О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1.1.** Настоящее Положение разработано для Государственного бюджетного общеобразовательного учреждения начальной школы-детского сада № 662 Кронштадтского района Санкт-Петербурга (далее - ОУ) с учетом действующего законодательства:

- ✓ Конституции Российской Федерации;
- ✓ Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

**1.2.** Назначением данного Положения является установление общих правил и единого порядка организации работы по рассмотрению жалоб, заявлений и предложений (далее – обращения) граждан в ОУ.

**1.3.** Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно: порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан.

**1.4.** Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

**1.5.** Положение распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

**1.6.** Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:

- обращение - предложение, заявление, ходатайство, жалоба гражданина, изложенные в письменной или устной форме;
- предложение - вид обращения гражданина рекомендательного характера, направленного на улучшение организации деятельности ОУ, их должностных лиц;
- заявление - вид обращения гражданина по поводу реализации прав закрепленных Конституцией Российской Федерации и нормативными актами ОУ;
- ходатайство - вид обращения гражданина в поддержку просьбы иного лица о признании за ним определенного статуса, прав и т.д.
- жалоба - вид обращения гражданина по поводу восстановления его либо другого лица (лиц) нарушенных прав и законных интересов.
- коллективное обращение - обращение двух и более граждан, (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей.

**1.7.** Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на директора ОУ.

**1.8.** Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на директора ОУ.

**1.9.** Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется директором ОУ.

**1.10.** Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется сотрудниками ОУ по поручению директора ОУ.

## **2. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

**2.1.** Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан, относящихся к компетенции ОУ, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

**2.2.** Основными требованиями, предъявляемыми к работе по организации личного приема граждан, являются:

- доступность для беспрепятственного обращения к директору ОУ;
- строгое соблюдение действующего законодательства и служебной этики;
- внимательное и доброжелательное отношение к посетителям.

**2.3.** Необоснованный отказ в личном приеме граждан, необъективное разбирательство по поступившим обращениям, нарушение установленных сроков разрешения обращений влекут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

**2.4.** Личный прием граждан осуществляется директором ОУ.

**2.5.** Дни и часы приема граждан осуществляется в часы приема директора ОУ.

**2.6.** Часы приема доводятся до сведения через информационные витрины и официальный сайт ОУ.

**2.7.** Иногородние посетители во всех случаях принимаются директором ОУ в день их обращения.

**2.8.** Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

**2.9.** Граждане, имеющие льготы и преимущества, установленные действующим законодательством, а также беременные женщины и посетители с малолетними детьми принимаются вне очереди.

**2.10.** Лица в нетрезвом состоянии на прием не допускаются.

**2.11.** Посетитель предъявляет должностному лицу, организующему прием, документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес места жительства, место работы и должность, излагает суть обращения. Директор ОУ вносит все данные в журнал учета личного приема граждан (приложение 1).

**2.12.** После всестороннего изучения и анализа обращения должностное лицо, осуществляющее личный прием:

- при очевидности фактов и обстоятельств, изложенных заявителем в ходе личного приема, отсутствии необходимости дополнительной проверки представляет ответ в устной форме;
- при удовлетворении обращения посетителя сообщает ему порядок и сроки исполнения принятого решения;
- в случаях, если вопрос не относится к компетенции директора ОУ, гражданину дается объяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

**2.13.** При невозможности разрешения обращения по существу на личном приеме по вопросам, входящим в компетенцию директора ОУ, принимается письменное обращение, которое регистрируется в журнале регистрации обращений граждан (приложение 2).

**2.14.** При рассмотрении обращения на личном приеме заявителю должно быть обеспечено право лично изложить доводы лицу, рассматривающему его обращение, ознакомиться с материалами проведенной проверки, представить дополнительные материалы или ходатайствовать об их истребовании органом, рассматривающим жалобу, получить письменный или устный ответ о принятых решениях.

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

### **3. ПИСЬМЕННАЯ ФОРМА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

- 3.1.** Письменное обращение гражданина должно содержать имя, фамилию и отчество должностного лица, которому изложено существо обращения (с указанием для жалобы: какие права заявителя действием или бездействием каких должностных лиц нарушены), фамилию, имя, отчество заявителя, данные о месте жительства (места пребывания) или работы (учебы), дату и личную подпись (приложение 3).
- 3.2.** К обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или их копии. Гражданин вправе обратиться с просьбой - направить ответ на имя уполномоченного им лица.
- 3.3.** Обращение гражданина, не содержащее его фамилии и данных о месте его жительства (месте пребывания) или работы (учебы), личной подписи, признается анонимными и рассмотрению не подлежит.
- 3.4.** Анонимное обращение, содержащее сведения о готовящемся или совершенном преступлении, направляется для проверки правоохранительные органы.
- 3.5.** Не рассматриваются обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.
- 3.6.** Обращения граждан, поступившие по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением, в случае, если они содержат фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, почтовый электронный адрес, суть предложения, заявления или жалобы. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.
- 3.7.** Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит передаче на рассмотрение в органы государственной власти в соответствии с их компетенцией.
- 3.8.** В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
- 3.9.** Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то директор ОУ вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.
- 3.10.** Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.
- 3.11.** Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы. Для соблюдения установленных сроков исполнения в письмах-запросах указывается срок представления ответа в ОУ с учетом требований пункта 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- 3.12.** Если для рассмотрения обращения гражданина требуется проведение проверки, директор ОУ назначает проверку и при необходимости продлевает срок исполнения.
- 3.13.** Если в письменном обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц ОУ, а также членам их семей, то такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

**3.14.** Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации (разновидность документа, автор, дата, номер и наименование), с разъяснением всех затронутых в них вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано - содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

#### **4. УСТНАЯ ФОРМА ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН**

**4.1.** Устные обращения к директору ОУ поступают от граждан во время личного приема.

**4.2.** Устные обращения граждан рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки. На устные обращения ответ, как правило, дается в устной форме.

**4.3.** В случае если обстоятельства, изложенные в устном обращении, требуют дополнительной проверки, устное обращение оформляется справкой должностного лица, к которому поступило обращение, и в дальнейшем рассматривается в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

#### **5. ОБЯЗАННОСТИ ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА УЧРЕЖДЕНИЯ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

**5.1.** Должностное лицо ОУ обязано:

- обеспечивать необходимые условия для своевременного и эффективного рассмотрения обращений граждан;
- принимать обоснованные решения по существу поставленных в каждом обращении вопросов, обеспечивать выполнение этих решений;
- своевременно сообщать гражданам о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы отклонения, по просьбам граждан разъяснять порядок обжалования принятых решений;
- систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан, содержащиеся в них критические замечания;
- регулярно проводить личный прием граждан, информировать население о времени и порядке личного приема.

**5.2.** Должностному лицу ОУ без согласия обратившихся граждан запрещается разглашение сведений и распространение информации о частной жизни граждан, ставших известными должностным лицам в связи с рассмотрением обращений граждан.

#### **6. ПРАВА ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

**6.1.** Должностное лицо при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции вправе:

- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;
- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан;
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях с выездом на место;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан.

#### **7. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

**7.1.** Обращения граждан рассматриваются должностным лицом в срок до одного месяца со дня их регистрации.

**7.2.** Обращения, не требующие специального изучения и (или) проверки, рассматриваются безотлагательно, в срок не более 15 дней.

7.3. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены должностным лицом не более, чем на один месяц с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

7.4. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

7.5. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возложена на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировки и т.п.) не снимает с директора ОУ ответственности за своевременное и качественное рассмотрение (разрешение) обращений граждан.

## **8. ОСТАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ БЕЗ РАССМОТРЕНИЯ**

8.1. Должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу, если:

- обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения;
- обращение направлено лицом, которое решением суда, вступившим в законную силу, признано недееспособным;
- обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц).

## **9. ОБЖАЛОВАНИЕ РЕШЕНИЯ, ПРИНЯТОГО ПО ОБРАЩЕНИЮ ГРАЖДАНИНОМ**

9.1. Гражданин вправе обжаловать решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством.

## **10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ ЗА НАРУШЕНИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА ОБ ОБРАЩЕНИЯХ ГРАЖДАН**

10.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан и соблюдение установленных сроков возлагается на директора ОУ.

10.2. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков и порядка их рассмотрения; принятие заведомо необоснованного, незаконного решения; преследование граждан за критику; предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **11. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГРАЖДАН ЗА СОДЕРЖАНИЕ ИХ ОБРАЩЕНИЙ**

11.1. Обращения граждан, которые содержат заведомо ложные сведения, материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, должностным лицом ОУ не рассматриваются и могут быть переданы в соответствующие органы для последующего рассмотрения и принятия мер по возложению ответственности за нанесенные оскорбления.

## **12. КОНТРОЛЬ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ, ПРИНЯТЫХ НА ЛИЧНОМ ПРИЕМЕ ГРАЖДАН**

**12.1.** Контроль за исполнением обращений граждан устанавливается в целях обеспечения рассмотрения их в сроки, предусмотренные в разделе 7 настоящего Положения, и надлежащего разрешения содержащихся в них вопросов.

**12.2.** В целом система контроля должна быть поставлена так, чтобы обеспечить своевременное и качественное рассмотрение поступивших обращений граждан.

**12.3.** Каждое поступившее с личного приема обращение ставится на контроль.

## **13. СРОК ДЕЙСТВИЯ ПОЛОЖЕНИЯ**

**13.1.** Положение вводится в действие с момента его утверждения. Срок действия Положения не ограничен.

**13.2.** Изменения и дополнения в Положение, утверждаются приказом директора ОУ и вводятся в действие с момента утверждения.

**Приложение 1**  
**к Положению о работе с обращениями граждан**

Журнал учета обращений граждан при проведении личного приема

№ п/п	Дата приема	Ф.И.О. гражданина	Адрес места жительства гражданина	Краткое содержание обращения	Отметка о результатах приема (принятое решение)	Ф.И.О. и подпись лица, проводившего прием
1	2	3	4	5	6	7

**Приложение 2**  
**к Положению о работе с обращениями граждан**

Журнал регистрации обращений граждан

№ п/п	Регистрационный номер	Дата регистрации	ФИО обратившегося (или наименование организации, коллектива)	Дата исходящего документа	Номер исходящего документа	Краткое содержание обращения	Исполнитель	Отметка об исполнении
-------	-----------------------	------------------	--	---------------------------	----------------------------	------------------------------	-------------	-----------------------

**Приложение 3**  
**к Положению о работе с обращениями граждан**

Образец заявления (обращения гражданина)  
в образовательное учреждение

Директору  
ГБОУ начальной школы-детского сада № 662 Кронштадтского района Санкт-Петербурга  
Л.И. Новицкой

от ФИО (обратившегося),  
проживающего по адресу:  
(указывается адрес)

заявление

*Текст обращения(рекомендации, просьбы, жалобы, предложения)*

Дата

Подпись