

Принято  
на заседании:  
педагогического совета  
Протокол № 1  
от 29.08.2019 г.



УТВЕРЖДАЮ:  
директор  
ГБОУ гимназии № 157:  
Е.П.Сидоров  
Приказ № 157  
от 02.09.2019 г.

## Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБОУ гимназии № 157 Санкт-Петербурга

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с нормативно-правовыми актами, регулирующими порядок рассмотрения обращений :

#### **Федеральный уровень**

- Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» №59-ФЗ от 02 мая 2006 г
- Конституция Российской Федерации;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»
- Федеральным законом от 9 февраля 2009г. № 8-ФЗ» Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

#### **Документы учреждения**

- Устав гимназии
- Положение о порядке рассмотрения обращений граждан.

1.2. Организация работы с устными, письменными, электронными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ 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 и электронной форме.

1.4. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

**Предложение** - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательных учреждений, комитета образования и т.д.

**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 государственных органов, должностных лиц, общественных лиц и общественных организаций.

**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.

### 2. Организация делопроизводства

2.1 Ответственность за организацию и состояние делопроизводства с устными, письменными, электронными обращениями граждан возлагается на директора гимназии.

2.2. Принятие решения по рассмотрению с устными, письменными, электронными обращениями граждан осуществляется директором гимназии.

2.3. Непосредственное исполнение поручений с устными, письменными, электронными обращениями граждан осуществляется заместителями директора гимназии и классными руководителями, которые, при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

2.4. Письменные и электронные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в школу секретарем, ответственным за ведение делопроизводства в журнале учета.

2.5. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

2.6. Письменные и электронные обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию директора гимназии направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

2.7. Заместители директора и другие специалисты гимназии 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.

2.8. Письменное и электронное обращения, поступившее в образовательное учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

2.9. В исключительных случаях директор гимназии вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

2.10. Ответ на обращение подписывается директором гимназии. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется секретарем после того, как письмо подписано.

### 3. Личный приём граждан

3.1. Личный прием граждан осуществляется директором гимназии по вторникам с 15.00 до 17.00 по адресу Лафонская ул., д.1, лит.А, телефон приемной: +7 (812)-271-13-29. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан на информационном стенде и на сайте гимназии.

3.2. Обращение гражданина о записи на личный прием должна соответствовать следующим требованиям:

- наличие в обращении фамилии, имени, отчества гражданина (или его представителя, уполномоченного в установленном законом порядке) и его адреса (почтового или адреса электронной почты);

- указание конкретной информации, сути предложения, заявления или жалобы (обращение должно содержать подробную тематику вопроса);

- наличие личной подписи и даты;

- предоставленные гражданином материалы не должны содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

При поступлении обращения с нарушением указанных требований гражданину может быть отказано в приеме обращения о записи на личный прием с обязательным разъяснением причины отказа.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

3.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим положением.

#### **4. Письменное или телефонное обращение**

4.1. Письменное обращение можно направить:

- по почте по адресу: 191124, Санкт-Петербург, Лафонская ул., д.1, лит.А

- через приемную по адресу: 191124, Санкт-Петербург, Лафонская ул., д.1, лит.А (1 этаж)

**График приема обращений:**

**Понедельник- Пятница с 9.00 – 16.00**

**Телефон: +7(812) 271-13-29**

Получить информацию, касающуюся обработки Вашего обращения, Вы можете по телефону: **Телефон: +7(812) 271-13-29**

4.2. График приема телефонных обращений:

**Понедельник- Пятница с 9.00 – 16.00**

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Обращения, в которых не указаны предусмотренные законодательством Российской Федерации фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), а также почтовый адрес (для направления ответа в бумажном виде) либо адрес электронной почты (для направления ответа в электронном виде) к рассмотрению не принимаются.

В соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» не подлежат рассмотрению (не дается ответ по существу поставленных вопросов) обращения, в которых:

- содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- текст не поддается прочтению;

- обжалуется судебное решение;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

#### **5. Контроль за исполнением письменных и электронных обращений граждан.**

5.1. Порядок постановки писем и электронных обращений на контроль определяется директором гимназии.

5.2. Письма и электронные обращения, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» в регистрационно-контрольных карточках.

5.3. Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале учета секретарем.

5.4. Письменные и электронные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

5.5. Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии и утверждается директором гимназии.