**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 285 КРАСНОСЕЛЬСКОГО РАЙОНА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА**

Санкт-Петербург, ул. Пограничника Гарькавого д.46, корп. 4, литер А. 8 (812) 417-52-65 school285@mail.ru http://school285.ru

**ПРИНЯТО**
Общим собранием работников
ГБОУ СОШ № 285 Санкт-Петербурга
Протокол № 3 от 15.05.2019

**УТВЕРЖДАЮ**
Приказ № 35-АХР от 16.05.2019 г.
Директор ГБОУ СОШ № 285
Алексеева И.Н.

# ПОЛОЖЕНИЕ
# о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБОУ СОШ № 285 Санкт-Петербурга

Санкт-Петербург
2019

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 285 КРАСНОСЕЛЬСКОГО РАЙОНА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА**

Санкт-Петербург, ул. Пограничника Гарькавого д.46, корп. 4, литер А. 8 (812) 417-52-65 school285@mail.ru http://school285.ru

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящим Положением регулируется порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами ГБОУ СОШ № 285 Санкт-Петербурга (далее – Школа).

1.2. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Настоящее Положение 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.

1.4. Настоящее положение разработано на основании следующих нормативных актов:

- 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. 1), ст. 3448);
- Устав Государственного бюджетного общеобразовательного учреждения средней общеобразовательной школы № 285 Красносельского района Санкт-Петербурга.

1.5. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в Школе, правила регистрации, учета и контроля, анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.

## 2. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ПОЛОЖЕНИИ

2.1. 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, устной или электронной форме, поступившие в порядке, установленном настоящим Положением.

2.2. Предложение - обращения граждан, направленные на улучшение деятельности Школы, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности Школы;

2.3. Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Школы и должностных лиц, либо критика деятельности указанного органа и должностных лиц;

2.4. Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или

законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

2.5. Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти, либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Школе.

2.6. 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.

2.7. Анонимными считаются 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 ходя и результатах его рассмотрения.

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

## 3. ОБЩИЕ ПРИНИЦПЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

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

3.2. Конечным результатом рассмотрения обращения может являться:

- устный или письменный (в том числе в форме электронного документа) ответ на все поставленные в обращении вопросы;
- необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами.

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

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

3.4. Все письменные обращения (в том числе обращения в форме электронного документа) регистрируются в журнале входящих документов «Журнале регистрации обращений граждан в ГБОУ СОШ № 285 Санкт-Петербурга» (Приложение 1).

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

3.6. 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 Школы.

## 4. ПРАВО ГРАЖДАН НА ОБРАЩЕНИЕ

4.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в Школу и должностным лицам.

4.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление

гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

4.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

## 5. ПРАВА ГРАЖДАН ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ

5.1. При рассмотрении обращения Школой или должностным лицом гражданин имеет право:

5.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

5.1.2. 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 Положением тайну;

5.1.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

5.1.4. 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;

5.1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

## 6. ГАРАНТИИ БЕЗОПАСНОСТИ ГРАЖДАНИНА В СВЯЗИ С ЕГО ОБРАЩЕНИЕМ

6.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Школу или к должностному лицу с критикой деятельности указанного органа или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

6.2. 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 комитет по образованию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

## 7. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ

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

7.2. Обращения, полученные в форме электронного документа в соответствии с требованиями части 8 статьи 2 настоящего Положения подлежат фиксации на бумажном носителе и в дальнейшем приравниваются к письменным обращениям.

7.3. Гражданин в своем письменном обращении, в обязательном порядке, указывает либо наименование Школы, в которую направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

7.4. В случае подачи обращения в форме электронного документа допустима подача обращения

без личной подписи, но с обязательным указанием корректного (не фиктивного) адреса электронной почты отправителя.

7.5. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии. При подаче обращения в форме электронного документа гражданин прилагает к обращению оцифрованные копии необходимых документов и материалов. Должностные лица Школы в ходе рассмотрения обращения оставляют за собой право затребовать бумажные оригиналы оцифрованных копий документов в случае необходимости.

## 8. НАПРАВЛЕНИЕ И РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ

8.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в Школу или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

8.2. Письменное обращение (в том числе, письменное обращение в форме электронного документа) подлежит обязательной регистрации в течении трех дней с момента поступления в Школу или должностному лицу.

8.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Школы или должностного лица, направляется в течении семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 12 настоящего Положения.

8.4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

8.5. Школа или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

8.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в Школу или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

8.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 настоящей статьи, невозможно направление жалобы на рассмотрение в Школу или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

## 9. ОБЯЗАННОСТЬ ПРИНЯТИЯ ОБРАЩЕНИЯ К РАССМОТРЕНИЮ

9.1. Обращение, поступившее в Школу или должностному лицу в соответствии с их компетенцией подлежит обязательному рассмотрению.

9.2. В случае необходимости рассматривающие обращение Школа или должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

## 10. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

10.1. Школа или уполномоченное должностное лицо:

10.1.1. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

10.1.2. запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

10.1.3. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

10.1.4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 10 настоящего Положения;

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

10.2. Школа или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течении 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую Положением тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

10.3. Ответ на обращение подписывается директором Школы или должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

10.4. Ответ на обращение, поступившее в Школу или должностному лицу по информационным системам общего пользования в виде электронного документа, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

## 11. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

11.1. 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. 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 государственный орган в соответствии с его компетенцией.

11.2. В случае если обращение в форме электронного документа поступило не на официальную электронную почту Школы, и не через форму Электронного обращения на официальном сайте Школы, такое обращение не регистрируется и ответ на обращение не дается.

11.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

11.4. Школа или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

11.5. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на

обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в Школу или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

11.6. В случае, 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, директор Школы, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же комитет или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

11.7. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую Положением тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

11.8. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Школу или соответствующему должностному лицу.

## 12. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ

12.1. Письменное обращение, поступившее в Школу или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

12.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 9 настоящего Положения, директор Школы, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

## 13. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

13.1. Личный прием граждан в Школе проводится директором Школы и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через официальный сайт Школы, а также публикуется на общедоступных информационных стендах на территории Школы.

13.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

13.3. Содержание устного обращения заносится в Карточки регистрации устных обращений граждан (Приложение 3) и регистрируется в Журнале учета обращений граждан при проведении личного приема (Приложение 2). 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 личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

13.4. 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 личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

13.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

13.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Школы или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

## 14. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

14.1. Школа и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

## 15. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО ПОЛОЖЕНИЯ

15.1. Лица, виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

## 16. ВОЗМЕЩЕНИЕ ПРИЧИНЕННЫХ УБЫТКОВ И ВЗЫСКАНИЕ ПОНЕСЕННЫХ РАСХОДОВ ПРИ РАССМОТРЕНИ ОБРАЩЕНИЙ

16.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) Школой или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

16.2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения Школой или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 285 КРАСНОСЕЛЬСКОГО РАЙОНА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА**

Санкт-Петербург, ул. Пограничника Гарькавого д.46, корп. 4, литер А. 8 (812) 417-52-65 school285@mail.ru http://school285.ru

**Приложение 1**

## Журнал регистрации письменных обращений граждан ГБОУ СОШ № 285 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 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

**Приложение 2**

## Журнал учета обращений граждан при проведении личного приема должностными лицами ГБОУ СОШ № 285 Санкт-Петербурга

| Регистрационный номер | Дата обращения | Ф.И.О. (полностью) обратившегося | Тема обращения | Указание руководителя | Дата исполнения | Отметка об исполнении |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 285 КРАСНОСЕЛЬСКОГО РАЙОНА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА**

Санкт-Петербург, ул. Пограничника Гарькавого д.46, корп. 4, литер А. 8 (812) 417-52-65 school285@mail.ru http://school285.ru

**Приложение 3**

КАРТОЧКА РЕГИСТРАЦИИ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

№_____ Дата приема «____»_____201____г.

Фамилия, имя, отчество заявителя _____

Краткое содержание обращения

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Фамилия, имя, отчество ведущего прием _____

Кому и что поручено, дата

_____
_____
_____
_____
_____
_____

Результат рассмотрения обращения

_____
_____
_____
_____
_____
_____

Когда и кем дан ответ

_____
_____
_____
_____