

**Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя  
общеобразовательная школа № 256 Адмиралтейского района Санкт-Петербурга**

Принято общим собранием  
работников ОУ  
протокол от 29.08.2019 № 1

Утверждаю

приказ от 30.08.2019 № 163-ОД

Директор школы

Христюк Т.М.



**ПОЛОЖЕНИЕ  
о порядке рассмотрения обращений граждан**

**1. Общие положения**

1.1 Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Уставом ГБОУ СОШ № 256 Адмиралтейского района Санкт-Петербурга.

1.2. Положение регламентирует общий единый порядок работы с обращениями граждан в ГБОУ СОШ № 256 , определяет порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан.

1.3. Граждане имеют право обращаться лично, направлять индивидуальные и коллективные обращения, а также направлять письменные и электронные обращения. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.4. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений в ГБОУ СОШ № 256 осуществляется по адресу: Санкт-Петербург, набережная канала Грибоедова, дом 76, литер П. График работы приемной директора Школы публикуется на сайте Школы и на информационных стендах.

1.5. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу: 190068, Санкт-Петербург, набережная канала Грибоедова, дом 76, литер П. Факсимильные обращения направляются по факсу: (812) 573-98-74.

1.6. Электронные обращения направляются на школьную почту [sc256.adm@obr.gov.spb.ru](mailto:sc256.adm@obr.gov.spb.ru). В настоящем Положении применяются следующие основные понятия:

**-обращение гражданина** – направленные должностному лицу ГБОУ СОШ № 256 в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

- **предложение** – рекомендация гражданина, направленная на улучшение деятельности школы;

- **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 коллектива ГБОУ СОШ № 256, либо критика деятельности работников;

- **жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

**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.

**Заявителями** являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или федеральными законами, (далее - граждане) и их представители.

## **2. Прием и регистрация обращений**

2.1. Принятие решения по рассмотрению письменных или устных обращений граждан осуществляется директором ГБОУ СОШ № 256.

2.2. Прием и первичная обработка, регистрация поступающей в ГБОУ СОШ № 256 корреспонденции осуществляется секретарем, ответственным за ведение делопроизводства.

2.3. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации секретарем с момента поступления в ГБОУ СОШ № 256 в течение трех дней.

2.4. На письменных обращениях граждан или сопроводительных письмах к ним проставляется отметка на лицевой стороне первого листа. Отметка содержит регистрационный номер обращения и дату регистрации (число, месяц, год).

2.5. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

2.6. Письменные обращения граждан после обязательной регистрации и оформления резолюции директора ГБОУ СОШ № 256 передаются на исполнение должностному лицу.

2.7. 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.

2.8. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.9. Обращение, поступившее в ГБОУ СОШ № 256 в форме электронного документа (электронное обращение), подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.10. 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.

### **3. Рассмотрение обращений**

3.1. Обращения, поступившие в ГБОУ СОШ № 256, подлежат обязательному рассмотрению.

3.2. Непосредственное исполнение поручения по письменным или устным обращениям граждан осуществляется лицом (специалистом), назначенным директором Школы.

3.3. Специалист, назначенный директором ответственным за рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией и действующим законодательством.

3.4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением:

- запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности работников ГБОУ СОШ № 256 в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц;
- 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 государственный орган, орган местного самоуправления или

должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.5. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в ГБОУ СОШ № 256 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 и, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать уведомление о переадресации обращения;
- 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.

3.6. В случаях, когда поручение дается двум или нескольким исполнителям, ответственным исполнителем является указанный в резолюции первым. Ему направляется оригинал обращения и предоставляется право созыва соисполнителей, координации их работы для направления ответа гражданину.

3.7. Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа, направляют свои предложения в пределах своей компетенции в адрес ответственного исполнителя.

#### **4. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

4.1. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте ГБОУ СОШ № 256 в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

4.2. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся.

4.3. 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.

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

4.5. ГБОУ СОШ № 256 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 нём вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.6. В случае, если текст письменного обращения не поддаётся прочтению, ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение о чём в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.7. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор ГБОУ СОШ № 256 вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.8. 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 нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.9. 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 соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

## **5. Подготовка ответа на обращение и направление ответа гражданину**

5.1. При подготовке ответа на обращение гражданина, сотрудник, ответственный за рассмотрение обращения, изучает обращение и материалы к нему, в том числе в целях установления обоснованности доводов гражданина и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, при необходимости осуществляет подготовку запроса в соответствующий орган или организацию в целях получения необходимой информации.

5.2. Обращение считается исполненным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

5.3. Ответ на обращение должен быть аргументированным, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации, Санкт-Петербурга, Устава и соответствующих локальных актов ГБОУ СОШ № 256, разъяснение всех затронутых в обращении вопросов, а если в удовлетворении обращения отказано - содержать разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), в который может быть направлена жалоба.

5.4. При одновременном поступлении первичного обращения и повторного обращения либо поступлении повторного обращения до окончания разрешения первичного обращения дается единый ответ. При этом в тексте ответа должны быть перечислены все номера обращений, на которые дается ответ.

5.5. Если повторное обращение по тому же вопросу поступило после разрешения основного обращения, то заявителю направляется ответ со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на первичное обращение. В случае обращения гражданина о неполучении ответа ему направляется копия ответа.

5.6. Новые обращения, поступившие после прекращения переписки с заявителем, направляются исполнителю для рассмотрения и принятия решения о безосновательности очередного обращения, если в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

5.7. Ответы на обращения граждан подписываются директором Школы.

5.8. Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого гражданина, указанного в обращении (если в обращении не оговорено иное) или на адрес гражданина, указанного на конверте.

5.9. При регистрации ответа заявителю на письме проставляется регистрационный номер (исходящий). Регистрация ответов на обращения граждан осуществляется секретарем. Формирование дел по обращениям граждан осуществляется секретарем, ответственным за исполнение поручения о подготовке ответа.

5.10. Ответы на обращения граждан направляются на почтовый или электронный адрес, указанный в обращении. Если в обращении указаны два адреса, то ответ отправляется на электронный, а затем на почтовый адрес заявителя.

## **6. Сроки рассмотрения обращений**

6.1. Обращения граждан, поступившие в ГБОУ СОШ № 256, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения, если не предусмотрено иное. Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, оно подлежит исполнению в предшествующий ему рабочий день.

6.2. Рассмотрение предложений, заявлений и жалоб, касающихся вопросов защиты прав ребенка, а также предложения по предотвращению возможных аварий, катастроф и иных чрезвычайных ситуаций начинается безотлагательно и должно быть завершено не позднее, чем в 15-дневный срок.

6.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы и иным должностным лицам для получения документов и материалов по обращению, директор лицея вправе продлить срок рассмотрения обращения на более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившегося обращение.

## **7. Личный прием граждан**

7.1. Личный прием граждан в Школе проводится директором и (или) его заместителями по адресу: Санкт-Петербург, набережная канала Грибоедова, дом 76, литер П.

7.2. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан посредством официального сайта ГБОУ СОШ № 256 в сети Интернет.

7.3. Контроль за организацией личного приема и учетом обращений граждан в ГБОУ СОШ № 256 осуществляет секретарь руководителя.

7.4. Запись на личный прием к заместителям директора ГБОУ СОШ № 256 осуществляется непосредственно по телефону.

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

7.6. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

7.8. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБОУ СОШ № 256, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

7.10. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

## **8. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан**

8.1. Секретарь руководителя ГБОУ СОШ № 256 осуществляет контроль за исполнением обращений граждан, включающий:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

8.2. Обращение гражданина снимается с контроля после направления письменного ответа гражданину с результатами рассмотрения его обращения.

8.3. Секретарь руководителя направляет исполнителю информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие десять дней.

8.4. Секретарь руководителя обеспечивает сбор, учет и анализ данных по рассмотрению обращений граждан.

8.5. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела.

8.6. Письма и материалы по устному обращению граждан хранятся пять лет, после чего подлежат уничтожению.

## **9. Ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан**

9.1. Лица, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

## **10. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений**

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

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

**ЧАСЫ ПРИЕМА ДИРЕКТОРА ШКОЛЫ  
ПО ЛИЧНЫМ ВОПРОСАМ**

**ВТОРНИК 16.00 - 18.00**

Телефон директора и канцелярии: **573-98-74;**

Прием граждан ведется по адресу 190068, Санкт-Петербург, набережная канала Грибоедова, дом 76, литер П.

Также Вы можете написать письмо по адресу [sc256.adm@obr.gov.spb.ru](mailto:sc256.adm@obr.gov.spb.ru)

Срок обработки обращений не более 30 дней.

Прием обращений осуществляет секретарь директора

Приложение № 2

**КНИГА РЕГИСТРАЦИИ ПРИЕМА ПОСЕТИТЕЛЕЙ (наименование ОУ)**

Начата " \_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
Окончена " \_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
На \_\_\_\_\_ листах

N	Дата приема	ФИО заявителя	Адрес (почтовый либо электронный почты), по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения	Краткое содержание обращения	Документ	Результат приема (принято обращение, разъяснено)	Кто принял	Примечание



**ФОРМА ЖУРНАЛА ОБРАЩЕНИЙ (наименование ОУ)**

№ № п\п	Дата поступлени я обращения	Ф.И.О. гражданина, родителя (законного представителя ), обратившегося	Ф.И.О. учащегос я	Адрес места жительства гражданина, родителя (законного представителя )	Краткое содержани е обращения	должность, Ф.И.О. исполнител я	информаци я об исполнении (принятое решение)

**Карточка личного приёма  
гражданина**

Дата обращения

Дата приёма

Ф.И.О. гражданина

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_

на приём к

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ кабинет №

\_\_\_\_\_  
Адрес места жительства

Краткое содержание обращения

Результаты приёма:

Подпись гражданина (с расшифровкой подписи)

Подпись должностного лица, ведущего приём(с расшифровкой подписи)