

**РАЗРАБОТАНО И ПРИНЯТО**  
Общим собранием работников  
ГБОУ школы №560  
Выборгского района Санкт-Петербурга

**УТВЕРЖДЕНО**  
Директор ГБОУ школы №560  
Выборгского района Санкт-Петербурга  
\_\_\_\_\_ Е.М. Тужикова

Протокол №1 от 31.08.2023

Приказ №30/1-ОД от 31.08.2023

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке рассмотрения обращений и приема граждан**  
**в Государственном бюджетном общеобразовательном учреждении**  
**средней общеобразовательной школе № 560**  
**Выборгского района Санкт-Петербурга**

(новая редакция)

**Санкт-Петербург**  
**2023**

## 1. Общие положения

1.1. Настоящее «Положение о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в Государственном бюджетном общеобразовательном учреждении средней общеобразовательной школе № 560 Выборгского района Санкт-Петербурга» определяет порядок работы должностных лиц ГБОУ школы №560 Выборгского района Санкт-Петербурга (далее - Школа, образовательное учреждение) по организации приема, регистрации, учету и рассмотрению сообщений, содержащих информацию о фактах неисполнения должностных обязанностей работниками Школы или превышения полномочий со стороны работников, а также нарушений коррупционной направленности, необоснованных запретов, ограничений, и иных нарушений федерального, регионального законодательства, устава Школы, локальных нормативных актов.

1.2. В работе с обращениями граждан должностные лица Школы руководствуются:

- Конституцией Российской Федерации;
- Декларацией прав и свобод человека и гражданина (Принята Верховным Советом РСФСР 22.11.1991 г.);
- Федеральным законом Российской Федерации от 2.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом РФ от 14.07.2022 № 298-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации»;
- Уставом Школы;
- локальными нормативными актами Школы.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения, за исключением тех, которые подлежат рассмотрению в порядке, предусмотренном федеральными конституционными законами или федеральными законами, предусматривающими специальный порядок рассмотрения. Требования Положения распространяются на организацию работы с обращениями граждан независимо от вида носителя, в том числе на письменные и электронные документы, включая их подготовку, обработку, учет, хранение, использование и контроль исполнения, осуществляемые с помощью информационных технологий.

1.4. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные должностному лицу письменные предложения, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

2) предложение - обращение гражданина по совершенствованию локальных актов образовательной организации, деятельности образовательной организации, развитию общественных отношений, улучшению условий образовательного процесса;

3) заявление - обращение 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 Образовательного учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

4) жалоба - обращение гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) дубликат обращения - повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя;

б) 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;

7) Анонимные обращения - письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ. По таким обращениям ответ не дается.

1.5. Настоящее Положение исполняется административными работниками Школы, 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 Школой 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.

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

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

2.4. Непосредственное исполнение поручений по письмам и электронным обращениям граждан осуществляется заместителями директора, педагогами, другими специалистами Школы, которые при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

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

2.6. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма, электронные обращения граждан после регистрации и оформления резолюции директора Школы передаются на исполнение специалисту.

2.7. Письменное (электронное) обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию директора Школы, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

2.8. Заместители директора и другие специалисты Школы по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающего обращение, обязаны в течение 15-ти дней (или в сроки, установленные регламентом деятельности органа законодательной или исполнительной государственной власти) предоставить необходимые документы и материалы.

2.9. Письменное обращение, поступившее в Школу, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

2.10. В исключительных случаях директор Школы вправе продлить срок рассмотрения обращения, направив заявителю промежуточный ответ, не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днём окончания срока

считается следующий за ним рабочий день.

2.11. Ответ на обращение подписывается директором Школы. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется специалистом по делопроизводству 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, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

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:

– в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

– текст обращения прочесть невозможно из-за его физического состояния, об этом гражданину сообщается в течение семи дней от момента регистрации;

– 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, 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.

### **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 Школы, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы,

установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

3.2. Прием граждан осуществляется директором Школы. При необходимости директор может для решения вопроса пригласить своих заместителей, педагогов или других работников Школы.

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 Школы.

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

3.5. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан (Приложение 1). 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 запись в журнале обращений граждан. В остальных 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.

#### **4. Права гражданина при рассмотрении обращения**

4.1. При рассмотрении обращения Образовательным учреждением гражданин имеет право:

- предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, снимать копии документов, находящихся в материалах рассмотрения обращения, с использованием собственных технических средств, 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 письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 ФЗ-59, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 ФЗ-59, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или 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 в Школу 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.

4.1. Запрещается использование в целях, не связанных с рассмотрением обращения, распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной при рассмотрении и разрешении обращений, без их согласия. По просьбе автора обращения не подлежат разглашению его анкетные данные, домашний адрес, место работы или учебы и другие персональные данные.

4.2. 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. Требования к письменному (электронному) обращению**

5.1. 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.

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

5.3. Обращение, поступившее в Образовательное учреждение по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

5.4. По обращениям, поступившим в Образовательное учреждение на иностранном языке, организуется их перевод и дальнейшее рассмотрение в порядке, установленном настоящим Положением.

## **6. Регистрация и направление письменного (электронного) обращения**

6.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Образовательное учреждение в журнале регистрации обращений (Приложение № 1). В случае получения обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями. При поступлении обращения в нерабочее время в пятницу документ регистрируется в понедельник.

6.2. Отказ в приеме обращений недопустим. Директор Образовательного учреждения принимает решение по рассмотрению обращения и назначает исполнителя.

6.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Образовательного учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

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

6.5. Образовательное учреждение при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

6.6. Запрещается передавать жалобу на рассмотрение работнику Образовательного учреждения, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

6.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В данном случае разъясняется его право обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в вышестоящий государственный орган, вышестоящему должностному лицу или в суд либо

образовательная организация самостоятельно направляет жалобу в вышестоящий государственный орган или вышестоящему должностному лицу.

6.8. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в п. 8.4 Положения.

## **7. Рассмотрение обращения**

7.1. Образовательное учреждение:

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

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;

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

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, когда ответ гражданину не дается;

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.

7.2. При поступлении в Образовательное учреждение запроса из государственного органа, органа местного самоуправления или должностных лиц в связи с рассмотрением обращения гражданина (граждан) образовательная организация в течение 15 дней предоставляет документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

7.3. Ответ на обращение подписывается директором Образовательного учреждения или лицом, замещающим в его отсутствие. Проект ответа директору Образовательного учреждения представляется исполнителем не менее чем за 3 рабочих дня до истечения срока.

7.4. Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ независимо от количества вопросов, изложенных в нем. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

7.5. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа гражданам без разрешения директора Образовательного учреждения, подписавшего его, запрещается.

7.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Образовательное учреждение в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Образовательное учреждение, в письменной форме.

7.7. На поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте Образовательного учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». При этом не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без

его согласия.

7.8. При одновременном поступлении основного обращения и его дубликата либо поступлении дубликата до окончания разрешения основного обращения дается единый ответ. Если дубликат поступил после разрешения основного обращения, то заявителю не позднее 10-дневного срока с момента регистрации дубликата направляется ответ на него со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение. Копия ответа направляется в случае прямого указания заявителя о его неполучении. Дубликаты обращений в установленном порядке приобщаются к основным обращениям.

7.9. Письменное решение о предоставлении заявителю возможности ознакомиться с документами, об изготовлении копий документов принимает директор Образовательного учреждения. Работник Образовательного учреждения, ознакомивший заявителя с документами, составляет и приобщает к материалам жалобы справку о том, с какими материалами заявитель ознакомлен.

7.10. Обращение считается рассмотренным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, на них даны исчерпывающие и мотивированные ответы в письменной форме, по результатам разрешения приняты необходимые меры.

7.11. При отказе в удовлетворении обращения ответ заявителю должен быть мотивирован. В нем дается оценка всем доводам обращения, а отказ в его удовлетворении должен быть обоснован. Кроме того, в ответе заявителю должны быть разъяснены порядок обжалования принятого решения, а также право обращения в суд, если таковое предусмотрено законом.

7.12. При поступлении обращения (запроса) за подписью нескольких заявителей ответ о результатах проверки направляется каждому из них или одному из них (как правило, первому по расположению подписи) с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

## **8. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

8.1. 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.

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

8.3. Образовательное учреждение 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. При наличии в таком обращении данных, указывающих на признаки преступления, оно направляется для проведения проверки в органы внутренних дел.

8.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение государственному органу, органу местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

8.5. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.



8.6. Без разрешения может быть оставлено обращение, лишенное по содержанию логики и смысла, если имеется решение суда о признании заявителя недееспособным в связи с наличием у него психического расстройства.

8.7. 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 нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

8.8. Решение об оставлении обращения без ответа принимает директор Образовательного учреждения по письменному ходатайству заместителя директора Образовательного учреждения.

8.9. 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 Образовательное учреждение.

8.10. 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 Образовательного учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Прекращение переписки с заявителем возможно, если повторное обращение не содержит новых доводов, а изложенные ранее полно, объективно и неоднократно проверялись и ответы даны в порядке, установленном настоящим Положением правомочным должностным лицом Образовательного учреждения.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов, остаются без разрешения на основании служебной записки исполнителя с уведомлением об этом заявителя. Переписка возобновляется, если причины, по которым она была прекращена, устранены. Новые данные о нарушениях закона, сообщенные заявителем, проверяются в порядке, установленном настоящим Положением.

8.11. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 ФЗ-59 на официальном сайте Образовательного учреждения 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, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

8.12. Порядок и сроки рассмотрения обращений, поступающих через платформу обратной связи на сайте образовательного учреждения, определяется так же администратором платформы.

## **9. Сроки рассмотрения письменного (электронного) обращения**

9.1. Письменное обращение, поступившее в Образовательное учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если иной срок не установлен законом либо администратором платформы обратной связи.

9.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса предусмотренного п.п. 2 п. 7.1. настоящего Положения, директор Образовательного учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив в продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Служебная записка о продлении срока разрешения обращения представляется исполнителем директору Образовательного учреждения не позднее, чем за 3 дня до истечения срока.

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

безотлагательно.

9.4. Ответственность за организацию, качество и соблюдение сроков рассмотрения и разрешения обращений возлагается на заместителей директора Образовательного учреждения, которые в пределах своих полномочий обязаны:

- обеспечить объективное, всестороннее и своевременное разрешение обращений;

- принимать меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей;

- анализировать содержание поступающих обращений, своевременно выявлять и устранять причины, порождающие нарушения прав и охраняемых законом интересов заявителей;

- информировать в установленном порядке заявителей о результатах рассмотрения и разрешения обращений.

9.5. Обращения граждан в форме электронных сообщений (интернет-обращений) также регистрируются, и дальнейшая работа с ними ведётся как с письменными обращениями с соблюдением требований, предусмотренных настоящим Положением в части рассмотрения и разрешения в установленные сроки.

9.6. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления письменного ответа автору обращения с изложением существа принятого решения. В случае если окончание срока приходится на выходной или праздничный день, то последним днем срока считается следующий за ним рабочий день.

## **10. Личный прием граждан. Порядок рассмотрения устных обращений**

а. Личный прием граждан в Образовательном учреждении проводится директором, его заместителями. График приёма граждан утверждается директором Образовательного учреждения. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

с. Содержание как устных, так и письменных обращений во время личного приема, проводимого директором Образовательного учреждения, заносится ответственным лицом в Карточку личного приема (далее – Карточка), оформленную по форме согласно Приложению № 3 к настоящему Положению, подписывается директором, и передаются для последующей регистрации и учета в Журнале учета личного приема граждан (Приложение № 2).

д. 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

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

ф. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Образовательного учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

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

i. Работа по личному приему инвалидов и других маломобильных групп населения осуществляется на основании правовых актов директора Школы в соответствии с требованиями федерального и регионального законодательства, регулирующего обеспечение прав инвалидов и других маломобильных групп населения.

## **11. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

11.1. Образовательное учреждение в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятием оперативных мер по своевременному выявлению и устранением причин нарушений прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

11.2. Контроль за рассмотрением обращений граждан включает:

- а) постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль;
- б) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
- в) напоминание исполнителям о необходимости соблюдения сроков рассмотрения обращений граждан;
- г) подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан;
- д) снятие поручений по рассмотрению обращений граждан с контроля.

11.3. Директор Школы осуществляет непосредственный контроль за работой с обращениями граждан как лично, так и через своих заместителей и уполномоченных лиц.

11.4. На контроль берется рассмотрение обращений по вопросам обжалований действий должностных лиц, повторные обращения, а также иные обращения по указанию директора Образовательного учреждения.

11.5. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по обращениям граждан и полноту рассмотрения поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителям.

11.6. Решение о снятии обращения с контроля принимает директор Школы.

11.7. При утрате письменного обращения гражданина директором Образовательного учреждения принимается решение об инициировании проведения служебной проверки в отношении работника, совершившего дисциплинарный проступок, и о восстановлении обращения с дальнейшим его рассмотрением.

## **12. Хранение материалов по обращениям граждан**

12.1. Директор Школы организует хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.

12.2. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на директора Школы.

12.3. Срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет. В необходимых случаях экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных обращений граждан. По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению с составлением соответствующего акта.

12.4. Хранение дел у исполнителей запрещается.

12.5. При уходе в отпуск, при переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать директору Школы организации имеющиеся у него на исполнении письменные обращения.

## **13. Ответственность за нарушение законодательства о порядке рассмотрения и разрешения обращений**

- а. Нарушения установленного настоящим Положением порядка рассмотрения

обращений, необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, влекут ответственность лиц, допустивших эти нарушения, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

б. Работники Образовательного учреждения (заместители директора, ответственные лица), непосредственно осуществляющие рассмотрение обращений граждан, несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, достоверность ссылок на нормативные правовые акты, за сохранность находящихся у них документов.

### **13. Заключительные положения**

13.1. Настоящее Положение является локальным нормативным актом Образовательного учреждения. За нарушение требований настоящего Положения работники Образовательного учреждения могут быть привлечены к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

13.2. Копия Положения размещается на официальном сайте Образовательного учреждения в сети Интернет.

13.3. В случае противоречия отдельных пунктов Положения требованиям федерального или регионального законодательства применяются нормы федерального или регионального законодательства.

**Приложение № 1** к Положению о порядке рассмотрения  
обращений  
и приема граждан

**Журнал регистрации обращений граждан**

№ п/п	Дата поступления обращения	Ф.И.О. заявителя (законного представителя), адрес	Телефон гражданина, родителя (законного представителя )	Вид обращения (заявление, предложение, жалоба)	Краткое содержание обращения	Должность, Ф.И.О. исполнителя	Информация об исполнении (принятом решении)
1	2	3	4		5	6	7

**Приложение № 2**  
к Положению о порядке рассмотрения  
обращений и приема граждан

**Журнал**  
**учета приема обращений граждан**

№ п/п	Дата приема	Фамилия, имя, отчество посетителя	Адрес, место работы (службы) посетителя	Краткое содержание обращения	Какое принято решение, кому поручена проверка, исполнение, ответ посетителю	Кто принимал (фамилия, подпись)
1	2	3	4	5	6	7

**Приложение № 3**  
к Положению о порядке рассмотрения  
обращений и приема граждан

**Журнал**  
**учета приема обращения граждан**

№ п/п	Дата прие ма	Фамилия, имя, отчество обращающего я	Адрес, место работы (службы) для ответа	Краткое содержание обращения	Какое решение принято, кому поручена проверка, исполнение, ответ обратившемуся  (краткое содержание ответа)	Кто принимал (фамилия, подпись)
1	2	3	4	5	6	7