

ПРИНЯТО:  
Решением общего собрания  
ГБОУДОД ДЮСШ № 2  
Калининского района Санкт-Петербурга  
Протокол № 1  
от « 13 » января 2016 г.

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор ГОБУДОД ДЮСШ № 2  
Калининского района Санкт-Петербурга  
Антонов М.В.  
« 13 » января 2016 г.



**ПОЛОЖЕНИЕ**  
о работе с обращениями граждан  
государственного образовательного бюджетного учреждения  
дополнительного образования детей детско-юношеской спортивной  
школы № 2 Калининского района Санкт-Петербурга

Санкт-Петербург  
2016 г.

## **1. Общие положения**

**1.1.** Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» №59-ФЗ от 02 мая 2006г.

**1.2.** Организация работы с письменными и устными 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 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 по письмам и устным обращениям граждан возлагается на директора Государственного образовательного учреждения детско-юношеской спортивной школы №2 Калининского района Санкт-Петербурга (далее школы).

**2.2.** Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется директором школы.

**2.3.** Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется заместителями директора школы, которые, при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

**2.4.** Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в школу секретарем руководителя, ответственным за ведение делопроизводства в журнале учета.

**2.5.** Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции директора школы передаются на исполнение специалисту.

**2.6.** Письменное 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.

**2.7.** Заместители директора и другие специалисты школы 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 обращение, поступившее в школу, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

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

**2.10.** Ответ на обращение подписывается директором школы. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется специалистом по делопроизводству после того, как письмо подписано.

### **3. Личный приём граждан**

**3.1.** Личный прием граждан осуществляется директором школы и его заместителями.

Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

**3.2.** 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. Контроль над исполнением письменных обращений граждан.**

**4.1.** Порядок постановки писем на контроль определяется директором школы.

**4.2.** Письма, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» в регистрационно-контрольных карточках.

**4.3.** Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале учета.

**4.4.** Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

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

Разработал:  
Специалист по кадрам

Н.А. Мнушко