



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

**Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение  
Архангельской области  
«Архангельский морской кадетский корпус  
имени Адмирала Флота Советского Союза Н.Г. Кузнецова»  
(ГБОУ АО «АМКК»)**

**УТВЕРЖДЕНО**

приказом директора  
ГБОУ АО «АМКК»  
От 31.08.23 № 284 -ОД

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**«О работе с обращениями граждан, объединений граждан,  
в том числе юридических лиц»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о работе с обращениями граждан в государственном бюджетном общеобразовательном учреждении Архангельской области «Архангельский морской кадетский корпус имени Адмирала Флота Советского Союза Н.Г. Кузнецова» (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и законом Архангельской области от 15 марта 2012 года № 436-29-ОЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Архангельской области» и обеспечивает регламентацию работы с обращениями граждан, организации и осуществления личного приема граждан в государственном бюджетном общеобразовательном учреждении Архангельской области «Архангельский морской кадетский корпус имени Адмирала Флота Советского Союза Н.Г. Кузнецова» (далее – ГБОУ АО «АМКК», учреждение).

1.2. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и

гарантированного гражданам Конституцией Российской Федерации права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

1.3. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные должностному лицу ГБОУ АО «АМКК» в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в образовательное учреждение.

Устное обращение – обращение гражданина, изложенное в устной форме, в том числе во время личного приема граждан должностными лицами ГБОУ АО «АМКК».

Электронное обращение – обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи или направленное через форму обратной связи на официальном сайте ГБОУ АО «АМКК».

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. Обращения одного и того же заявителя по разным вопросам повторными не являются.

Личный прием граждан – прием граждан должностными лицами (директором, заместителями директора) ГБОУ АО «АМКК», согласно утвержденному графику.

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.5. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, персональных данных, 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 другому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.6. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в ГБОУ АО «АМКК» или к должностному лицу с критикой деятельности учреждения или должностного лица, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.7. Обращение, поступившее в ГБОУ АО «АМКК» или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

1.8. Директор, заместители директора, руководители структурных подразделений ГБОУ АО «АМКК» несут персональную ответственность за объективное и всестороннее рассмотрение, соблюдение сроков и порядка рассмотрения обращений граждан.

## 2. Требования к письменному обращению

2.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

2.3. Обращение, поступившее в учреждение в форме электронного документа, через форму обратной связи на официальном сайте ГБОУ АО «АМКК» подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. 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.

## 3. Организация работы с обращениями

3.1. Ответственность за организацию работы с обращениями и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на начальника отдела документационного и кадрового обеспечения.

3.2. Письменное обращение регистрируется секретарем руководителя в течение трех дней с момента поступления в учреждение. В случае поступления обращения в выходные или праздничные дни регистрация производится в течение трех рабочих дней, следующих за выходными и праздничными днями.

3.3. Все обращения граждан, поступающие в адрес ГБОУ АО «АМКК» подлежат регистрации в журнале учета обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – журнал учета обращений). Образец журнала учета обращений представлен в приложении № 1 к настоящей Инструкции.

3.4. Обращения граждан после регистрации и оформления резолюции директора учреждения передаются на исполнение. Передача осуществляется секретарем руководителя не позднее двух дней со дня регистрации обращения.

3.5. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется заместителями директора ГБОУ АО «АМКК», руководителями структурных подразделений, специалистами, классными руководителями, которые, при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

3.6. Директор учреждения или должностное лицо, которому обращение направлено на рассмотрение:

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

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;

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, указанных в разделе 5 настоящего Положения;

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

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

3.8. Заместители директора и другие специалисты ГБОУ АО «АМКК» по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения.

3.9. Письменное обращение, поступившее в ГБОУ АО «АМКК», рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

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

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

3.11.1. Ответ на обращение, поступившее в учреждение, или должностному лицу в форме электронного документа - направляется в форме электронного документа (в виде скан-копии официального письма учреждения) по адресу электронной почты, указанной в обращении.

3.11.2. Ответ на обращение, поступившее в ГБОУ АО «АМКК», или должностному лицу в письменной форме

- направляется по почтовому адресу, указанному в обращении

- передается лично, с подписью заявителя о вручении на копии ответа.

3.12. Письменный ответ на коллективное обращение граждан (далее – ответ) направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших обращение. В тексте ответа на коллективное обращение указывается, что ответ направляется на коллективное обращение, и дается предложение автору обращения довести содержание ответа до всех заявителей.

Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется первому гражданину в списке обратившихся (подписавшихся) граждан, указавшему свой адрес места жительства.

3.13. В случае, если просьба о направлении ответа выражена несколькими гражданами либо всеми лицами, подписавшими коллективное обращение, копия ответа направляется каждому из них по указанным ими адресам места жительства.

3.14. Рассмотрение письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте 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.

#### 4. Личный приём граждан

4.1. Личный прием граждан осуществляется директором ГБОУ АО «АМКК» и его заместителями.

4.2. Информация о месте личного приема, установленных для личного приема днях и часах, контактных телефонах должностных лиц, ответственных за подготовку личного приема граждан, доводится до сведения граждан путем размещения ее на официальном сайте учреждения в сети Интернет и на информационном стенде в здании ГБОУ АО «АМКК».

4.3. Личный прием граждан ведется в кабинете директора и заместителей директора ГБОУ АО «АМКК» по предварительной записи.

4.4. На каждого гражданина, записавшегося на личный прием, заполняется карточка личного приема (приложение № 2).

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

4.6. Правом на внеочередной личный прием в ГБОУ АО «АМКК» в дни и часы, установленные для личного приема граждан, обладают:

- 1) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- 2) инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий;

3) Герои Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации;

4) инвалиды I и II групп с одним сопровождающим лицом, дети инвалиды с одним родителем или иным законным представителем;

5) дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, лица из их числа, а также лица, потерявшие в период обучения обоих родителей или единственного родителя, с одним законным представителем, представителем;

6) беременные женщины;

7) граждане, пришедшие на личный прием с детьми в возрасте до трех лет;

8) граждане старше 70 лет с одним сопровождающим;

9) граждане, признанные судом недееспособными, с одним законным представителем;

10) граждане, пострадавшие в результате чрезвычайной ситуации: супруг (супруга), состоявший (состоявшая) в зарегистрированном браке с погибшим (умершим) на день гибели (смерти) в результате чрезвычайной ситуации;

дети погибшего (умершего) в результате чрезвычайной ситуации с одним родителем или иным законным представителем; родители погибшего (умершего) в результате чрезвычайной ситуации;

лица, находившиеся на полном содержании погибшего (умершего) в результате чрезвычайной ситуации или получавшие от него помощь, которая была для них постоянным и основным источником средств к существованию, а также иные лица, признанные иждивенцами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

граждане, здоровью которых причинен вред в результате чрезвычайной ситуации;

граждане, лишившиеся жилого помещения либо утратившие полностью или частично иное имущество, либо документы в результате чрезвычайной ситуации.

В целях реализации права на личный прием в первоочередном порядке граждане предъявляют должностному лицу, проводящему личный прием, документы, подтверждающие такое право.

Если на личный прием одновременно явилось два и более гражданина, относящихся к указанным категориям граждан, то их личный прием осуществляется в порядке очередности.

4.7. Устное обращение, принятое в ходе личного приема, регистрируется в журнале учета граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, лично обратившихся в ГБОУ АО «АМКК». (приложение № 3).

4.8. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными или носят консультативно-информационный характер 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 граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

## 5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. 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 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;

5.2. 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; 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.

5.3. Если в письменном 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.

5.4. В случае получения письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, директора или лица, его замещающие, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.5. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения

сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.6. 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 учреждения, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.7. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих 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.

5.8. 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 учреждение или соответствующему должностному лицу.

## 6. Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан

6.1. Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется ответственным за организацию работы с обращениями граждан.

6.2. Письма, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль».

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

6.4. Срок действия положения не ограничен. При изменении законодательства, в Положение вносятся изменения в установленном порядке.





ПРИЛОЖЕНИЕ № 2  
к Положению о работе с обращениями  
граждан в ГБОУ АО «АМКК»

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О., должность лица, ведущего личный прием) \_\_\_\_\_  
(адрес проведения личного приема)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ года \_\_\_\_\_  
(дата личного приема) (регистрационный номер)  
\_\_\_\_ час. \_\_\_\_ мин.  
(время личного приема)

**КАРТОЧКА**  
**личного приема граждан**

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_  
(адрес места жительства/места нахождения и (или) электронный адрес, телефон)

\_\_\_\_\_  
(данные документа, удостоверяющего личность)

Неоднократное: да / нет. Количество обращений: \_\_\_\_\_

Краткое содержание устного обращения: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Решение, принятое по устному обращению, поручение: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Даны устные разъяснения, письменный ответ не требуется

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

Срок исполнения « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ года

Получено письменное обращение во время личного приема: да / нет.

Зарегистрировано за № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ года

Подпись должностного лица, ведущего прием:

\_\_\_\_\_  
(подпись должностного лица)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

Отметка об ответе гражданину: \_\_\_\_\_  
(регистрационный номер, дата ответа; дата направления ответа)

Отметка о снятии обращения с контроля:  
фактический срок исполнения « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ года

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3  
к Положению о работе с обращениями  
граждан в ГБОУ АО «АМКК»

Образец журнала

**ЖУРНАЛ**

**учета граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц,  
лично обратившихся в**

государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Архангельской  
области «Архангельский морской кадетский корпус  
имени Адмирала Флота Советского Союза Н.Г. Кузнецова»

№ п/п	Информация о гражданине			Краткое содержание устного обращения (по количеству вопросов)	ФИО должностно- го лица, ведущего прием	Дата, время личного приема
	фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина	адрес для ответа (почтовый и (или) электронный)	Контакт- ный телефон			
1	2	3	4	5	6	7