Санкт-Петербург Saint Petersburg

ГОРОДСКОЕ ЭКСКУРСИОННОЕ БЮРО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

191186, Санкт-Петербург, набережная канала Грибоедова, д. 19, 2 этаж
+7 (962) 686-59-75 | +7 (953) 178-53-55

ПРИНЯТО
Решение Педагогического совета
ООО «ГЭБ»

Протокол Педагогического совета
№ 1 от 05.03.2025

ПРИНЯТО
Общим Решением собрания работников
ООО «ГЭБ»

Протокол Общего собрания работников
№ 1 от 05.03.2025

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор ООО «ГЭБ»

_____ Л.С.Суханов
«____» _____ 2025 г.

ООО "ГЭБ"
Подписано цифровой подписью: ООО "ГЭБ"
Дата: 2025.06.02 21:30:58 +03'00'

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан

Санкт-Петербург
2025

1. Общие положения

1.1 Настоящее положение разработано в соответствии с перечнем действующих нормативно-правовых документов, регламентирует правила работы с поступающими обращениями граждан в ООО «ГЭБ» (далее – Организация).

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 поступающей 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 образовательного учреждения 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 либо решениями государственных органов, должностных лиц, общественных лиц и общественных организаций.

1.5 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.

1.6 Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам.

1.7 Анонимными считаются письма граждан без подписи и указания фамилии, не содержащие данных о месте их жительства, работы или учебы.

2. Организация делопроизводства

2.1 Организация работы с письмами 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.

2.2 Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на руководителя Организации.

2.3 Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства Организации.

2.4 Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется руководителем Организации.

2.5 Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется ответственными работниками Организации.

3. Рассмотрение письменных обращений граждан

3.1 Ответы на обращения граждан подготавливают исполнители за подписью руководителя Организации.

Ответы на письма, направляемые в вышестоящие организации и депутатам, оформляются в обязательном порядке, за подписью руководителя Организации.

3.2 Ответы оформляются на бланках писем и содержат следующие реквизиты: адресат, текст, фамилия исполнителя с указанием его рабочего телефона, дата исполнения и исходящий номер письма проставляется после того, как письмо подписано.

4. Прием и рассмотрение устных обращений граждан

4.1 Прием граждан в Организации может осуществляться как по предварительной записи, так и без нее.

4.2 Руководитель Организации ведет прием: понедельник, среда с 10.00 до 12.00. В его отсутствие прием осуществляет его заместители.

5. Заключительные положения

5.1 Настоящее Положение вступает в силу с даты принятия и утверждения руководителем образовательной организации.