



ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 633
КАЛИНИНСКОГО РАЙОНА САНКТ - ПЕТЕРБУРГА

ПРИНЯТО
Педагогическим советом
ГБОУ СОШ № 633
Калининского района
Санкт-Петербурга
Протокол № 4 от 01.11.2023г.

УТВЕРЖДАЮ
ВРИО директора ГБОУ СОШ № 633
Калининского района
Санкт-Петербурга
Приказ № 283/4 от 01.11.2023г.



ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан

Санкт-Петербург
2023

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273 – ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.06.2006 № 149 – ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

1.2. Школой рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в её компетенции, в соответствии с Конституцией Российской Федерации. Федеральными законами, и иными нормативными правовыми актами.

1.3. Настоящее Положение обязательно для исполнения всеми обучающимися школы и их родителями (законными представителями), обеспечивающими получение обучающимися общего образования.

1.4. Работники школы (заместители директора, руководители структурных подразделений), работающие с обращениями, несут ответственность за своевременность и полноту ответов заявителям по обращениям, находящимся у них на рассмотрении. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями.

1.5. 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** - рекомендация гражданина по совершенствованию локальных актов школы, деятельности школы, развитию общественных отношений, улучшению условий образовательного процесса;
- 3) **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 школы и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;
- 4) **Жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

5) *Должностное лицо* - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции председателя власти либо выполняющее организационно - распорядительные, административно - хозяйственные функции школы.

2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения должностным лицам школы.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Пропускной режим устанавливается в целях обеспечения прохода (выхода) обучающихся, педагогов, сотрудников, посетителей в здание образовательного учреждения, въезда (выезда) транспортных средств на территорию образовательного учреждения, вноса (выноса) материальных ценностей, исключающих несанкционированное проникновение граждан, транспортных средств и посторонних предметов на территорию и в здание образовательного учреждения.

3. Требования к обращению

3.1. Письменное обращение гражданина должно содержать наименование школы, 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.

3.2. В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин должен указать:

- 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.

3.3. 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.

3.4. 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 бессосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу.

3.5. Письменные обращения граждан и материалы к ним, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

4. Порядок рассмотрения письменных (электронных) обращений

- 4.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в школу.
- 4.2. После изучения обращения, проверки личных данных заявителя, обращение регистрируется работником школы, ответственным за работу с обращениями граждан в журнале обращений граждан.
- 4.3. Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений граждан осуществляется руководителем Школы, который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения.
- 4.4. Срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях он может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения граждан уведомляется официально.
- 4.5. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.
- 4.6. Исполнитель, назначенный руководителем, готовит проект ответа на обращение и

представляет его в установленные сроки руководителю на утверждение.

4.7. Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.

4.8. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу обязаны в течение 15 дней предоставить 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.

4.9. Запрос составляется в трех экземплярах: один направляется по назначению, другой – заявителю обращения, третий остается в школе.

4.10. При получении проекта ответа на обращение, руководитель проверяет его на предмет правильности оформления, полноты информации, соответствия выводов действующему законодательству.

- При согласии с представленным проектом ответа, руководитель передает его для направления заявителю. Если не согласен, возвращает исполнителю на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

- Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса в силу каких-либо причин дать нельзя, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.

- Обращение должно быть рассмотрено с учетом всех нюансов, а факты и доводы, изложенные в нем, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности.

- 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.

4.11. 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.

5. Личный прием граждан

- 5.1. Личный прием граждан в школе проводится руководителем или его заместителем. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.
- 5.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 5.3. Содержание устного обращения заносится в Журнал личного приёма граждан. 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 Журнале личного приёма граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 5.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.
- 5.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию школы, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 5.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан

- 6.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на руководителя школы.
- 6.2. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возлагается на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировка и т.п.) не снимает с руководителя школы ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан.
- 6.3. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков или порядка их рассмотрения; принятие заведомо необоснованного,

незаконного решения; преследование граждан за критику; предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7. Заключительные положения

- 7.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Уставом школы и вводится в действие в установленном им порядке.
- 7.2. Изменения в настоящее Положение могут быть внесены при изменении законодательства в области рассмотрения обращений граждан.