

**Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение  
средняя общеобразовательная школа № 438 Приморского района Санкт-Петербурга**

**ПРИНЯТО**

Общим собранием работников  
(протокол от 30.08.2021 № 10)

**УТВЕРЖДАЮ**

приказ от 30.08.2021 № 164-О  
Директор

**ПРИНЯТО**

с учетом мнения  
первичной профсоюзной организации  
(протокол от 0.08.2021 №8)

И.И.Боякова

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан**

**Санкт-Петербург**

## 1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Положение) определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан в Государственном бюджетном общеобразовательном учреждении средней общеобразовательной школе №438 Приморского района Санкт-Петербурга (далее - Школа).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии со следующими нормативными документами:

– Конституция Российской Федерации, ст.23 (принята всенародным голосованием 12.12.1993 г.);

– Закон Российской Федерации от 29.12.2012 №273–ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

– Закон Российской Федерации от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

– Закон Российской Федерации от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных»;

– Устав Государственного бюджетного общеобразовательного учреждения средней общеобразовательной школы №438 Приморского района Санкт-Петербурга (утвержден распоряжением Комитета по образованию Санкт-Петербурга от 13.11.2015 №5419-р) (далее – Устав).

1.3. В настоящем Положении используются следующие понятия:

*гражданин* - субъект гражданского права, один из видов участников гражданских правоотношений (в настоящем Положении – участник образовательных отношений, как правило – родитель (законный представитель), работник Школы);

*обращение гражданина (далее – обращение), направленное в Школу* – письменное и (или) в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение;

*предложение* - рекомендация гражданина по совершенствованию локальных актов, деятельности Школы;

*заявление* - просьба гражданина о предоставлении какой-либо информации, о содействии в реализации его конституционных прав и свобод, либо сообщение о нарушении законов, локальных актов Школы, о недостатках в работе Школы или ее административных, педагогических и иных работников, либо критика деятельности Школы или ее административных, педагогических и иных работников;

*жалоба* - обращение граждан с требованием о восстановлении их прав и законных интересов, вследствие нарушения административными, педагогическими и иными работниками Школы требований законодательства Российской Федерации, этических норм и правил поведения и т.

*заявитель* - лицо, подавшее обращение в Школу, гражданин;

*повторными* считаются обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Обращения 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.

1.4. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан.

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

1.6. Организация работы с устными, 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 и устной форме.

1.7. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной и (или) электронной форме.

1.8. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

## **2. Организация делопроизводства**

2.1. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства с устными, письменными, электронными обращениями граждан возлагается на директора Школы.

2.2. Принятие решения по рассмотрению с устными, письменными, электронными обращениями граждан осуществляется директором Школы.

2.3. Непосредственное исполнение поручений с устными, письменными, электронными обращениями граждан осуществляется заместителями директора Школы, которые, при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

2.4. Письменные и электронные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Школу секретарем, ответственным за ведение делопроизводства, в журнале учета.

2.5. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

2.6. Письменные и электронные обращения, содержащие 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, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.8. Письменное и (или) электронное 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 секретарем после того, как письмо подписано.

### 3. Личный приём граждан (рассмотрение устных обращений граждан)

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. Как правило, прием граждан осуществляется директором Школы. При необходимости директор Школы может для решения вопроса пригласить своих заместителей, руководителей структурных подразделений, педагогических или иных работников Школы.

3.3. Личный прием граждан осуществляется:

директором Школы и его заместителями с понедельника по пятницу согласно установленному расписанию:

Должность	Часы приёма
Директор	Вторник 15:00 - 18:00
Зам. директора по УВР	Вторник 15:00 – 18:00
Зам. директора по АХР	Среда 15:00 - 18:00
Зам. директора по ВР	Четверг 15:00 - 18:00
Зам. директора по НМР	Пятница 15:00 - 18:00
Руководитель ОДОД	Понедельник 15:00 - 18:00
Заведующий ДО	Вторник 15:00 – 18:00

Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан на информационном стенде и на официальном сайте Школы.

3.4. Обращение гражданина о записи на личный прием должна соответствовать следующим **требованиям**:

- наличие в обращении фамилии, имени, отчества гражданина (или его представителя, уполномоченного в установленном законом порядке) и его адреса (почтового или адреса электронной почты);
- указание конкретной информации, сути предложения, заявления или жалобы (обращение должно содержать подробную тематику вопроса);
- наличие личной подписи и даты;
- предоставленные гражданином материалы не должны содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

При поступлении обращения с нарушением указанных требований гражданину может быть отказано в приеме обращения о записи на личный прием с обязательным разъяснением причины отказа.

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

3.6. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение как правило, дается ответ в устной форме, в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

3.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим Положением.

3.8. 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.

#### 4. Письменное и (или) электронное, телефонное обращение

4.1. Способ и график приема обращения граждан:

*Письменное обращение* можно направить:

по почте по адресу: 197755, Санкт-Петербург, п. Лисий Нос, ул. Новоцентральная, д.21/7, лит.А

через приемную по адресу: 197755, Санкт-Петербург, п. Лисий Нос, ул. Новоцентральная, д.21/7, лит.А. ( 1 этаж)

по электронной почте Школы: **m@438school.spb.ru**

График приема обращений:

Понедельник - пятница с 15.00 – 17.00 или после окончания учебно-воспитательного процесса в классе

Телефон: 8-812-434-97-06

Получить информацию, касающуюся обработки обращения, гражданин может по телефону: 8-812-434-97-06

График приема *телефонных обращений*:

Понедельник - пятница с 9.00 – 16.00

4.2. Требования к письменному и (или) электронному обращению:

4.2.1. 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.**

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

4.2.2. В электронном 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, **суть обращения.**

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

4.2.3. В коллективном обращении **в обязательном порядке** указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового и (или) электронного) по которому следует направить ответ.

4.2.4. Обращения, в которых не указаны предусмотренные законодательством Российской Федерации фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), а также почтовый адрес (для направления ответа в бумажном виде) либо адрес электронной почты (для направления ответа в электронном виде) к рассмотрению не принимаются.

4.2.5. В соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» не подлежат рассмотрению (не дается ответ по существу поставленных вопросов) обращения, в которых:

- содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

- текст не поддается прочтению (об этом гражданину, направившему обращение, сообщается в течение семи дней от момента регистрации, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

- текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы (об этом гражданину, направившему обращение, сообщается в течение семи дней от момента регистрации);

- обжалуется судебное решение (в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения);

- содержится вопрос, ответ на который размещен в соответствии с на официальном сайте Школы 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).

- 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).

## **5. Контроль за исполнением письменных и электронных обращений граждан**

5.1. Директор Школы осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

5.2. Порядок постановки писем и электронных обращений на контроль определяется директором Школы.

5.3. Письма и электронные обращения, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» в регистрационно-контрольных карточках.

5.4. Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале учета секретарем.

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

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