

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 421
ПЕТРОДВОРЦОВОГО РАЙОНА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА**

Рассмотрено и принято на
Общем собрании работников
От «31» августа 2022 г.
Протокол № 1 от «31» августа 2022 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор  Ю.А. Большакова

Приказ № 271/1-ОД от 31.08.2022 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан в Государственное бюджетное
общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 421
Петродворцового района Санкт-Петербурга

г. Санкт-Петербург
2022 год

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с нормативно-правовыми актами, регулирующими порядок рассмотрения обращений граждан:

Федеральный уровень

- Конституция Российской Федерации, принятая 12 декабря 1993 года (в ред. 14.03.2020 г. № 1-ФКЗ, с учётом поправок, внесенных Законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 04.10.2022 № 5-ФКЗ, 04.10.2022 г. № 6-ФКЗ, 04.10.2022 № 7-ФКЗ, 04.10.2022 № 8-ФКЗ)

- Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» №59-ФЗ от 02 мая 2006 г. (в ред. от 27.12.2018 г. № 528-ФЗ, с изм., внесенными Постановлением Конституционного Суда РФ от 18.07.2012 N 19-П);

- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации» (в ред. от 29.12.2022 N 634-ФЗ, от 29.12.2022 N 635-ФЗ);

- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (в ред. от 29.12.2022 N 572-ФЗ, от 29.12.2022 N 584-ФЗ, от 29.12.2022 N 585-ФЗ, от 29.12.2022 N 604-ФЗ);

- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (в ред. от 14.07.2022 № 266-ФЗ);

- Федеральным законом от 9 февраля 2009г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (в ред. От 14.07.2022 № 270-ФЗ).

Документы учреждения

- Устав ГБОУ школы № 421 Петродворцового района Санкт-Петербурга

- Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБОУ школе № 421 Петродворцового района Санкт-Петербурга

1.2. Организация работы с устными, письменными, электронными 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 и электронной 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 заявления, 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 работы с устными, письменными, электронными обращениями граждан возлагается на директора ГБОУ школы № 421 Петродворцового района Санкт-Петербурга.

2.2. Принятие решения по рассмотрению с устными, письменными, электронными обращениями граждан осуществляется директором ГБОУ школы № 421 Петродворцового района Санкт-Петербурга.

2.3. Непосредственное исполнение поручений с устными, письменными, электронными обращениями граждан осуществляется заместителями директора школы и классными руководителями, 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 журнала учета входящей документации.

2.5. 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.

2.6. 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.

2.7. Письменное и электронное обращения, поступившее в образовательное учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

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

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

3. Личный приём граждан

3.1. Личный прием граждан осуществляется

Должность	ФИО, телефон	Часы и место приема
Директор	Большакова Юлия Александровна, 417-36-46	Вторник – 15.00-18.00 Пятница – 09.00-12.00 (Площадка № 2 на базе ДЮОЦ «ПЕТЕРГОФ» по адресу: г. Петергоф, Санкт-Петербургский пр., д. 61)
Заместитель директора по УВР	Вчерашняя Ольга Эдуардовна, 417-36-46	Среда - 15.00-18.00 (Площадка № 2 на базе ДЮОЦ «ПЕТЕРГОФ» по адресу: Петергоф, Санкт-Петербургский пр., д. 61)
Заместитель директора по УВР	Николаева Татьяна Евгеньевна, 417-38-75	Понедельник - 15.00-18.00 (Площадка № 1 на базе ГБОУ школы № 413 по адресу: пос. Стрельна, Волхонское шоссе, д. 26.
Заместитель директора по ВР	Алексеева Ольга Валерьевна, 417-36-46	Четверг – 09.00-12.00 (Площадка № 2 на базе ДЮОЦ «ПЕТЕРГОФ» по адресу: Петергоф, Санкт-Петербургский пр., д. 61)
Заместитель директора по безопасности	Колосов Константин Анатольевич, 417-36-46	Пятница – 09.00-12.00 (Площадка № 2 на базе ДЮОЦ «ПЕТЕРГОФ» по адресу: Петергоф, Санкт-Петербургский пр., д. 61)

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

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

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

- 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;

- 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 получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, директор вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращению, о недопустимости злоупотребления правом.

3.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим положением.

4. Письменное или телефонное обращение

4.1. Письменное обращение можно направить:

- по почте по адресу: 198515, Санкт-Петербург, Санкт-Петербургское шоссе, д. 102-а, литер А;
- по электронной почте: school421@bk.ru

Получить информацию, касающуюся обработки Вашего обращения, Вы можете по телефону: **8/812/417-36-46**

4.2. График приема телефонных обращений:

Понедельник- Пятница с 9.00 – 16.30

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.**

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.

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;
- текст не поддается прочтению;
- обжалуется судебное решение;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5. Контроль за исполнением письменных и электронных обращений граждан.

5.1. Порядок постановки писем и электронных обращений на контроль определяется директором школы.

5.2. Письма и электронные обращения, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» в журнале входящей документации.

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

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

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

6. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

6.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании.

6.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну.

6.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в ФЗ-59 статье 11, уведомление о переадресации

письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;

6.6. Получить у должностного лица устную, в том числе по телефону, информацию о регистрации письменного обращения, а также о должностном лице, которому поручено его рассмотрение.

6.7. Зарегистрировать второй экземпляр письменного обращения при личном обращении.