ПРИНЯТО
Общим собранием работников
ГБОУ школа № 53
Приморского района Санкт-Петербурга
Протокол № 4 от 28.12.2022

ПРИНЯТО
с учетом мотивационного мнения
совета родителей
Протокол № 3 от 26.12.2022

УТВЕРЖДАЮ
Директор
ГБОУ школа № 53
Приморского района Санкт-Петербурга
_____ Е.О. Максимова
Приказ от 09.01.2023 № 1/11-од

ПОЛОЖЕНИЕ
о работе с обращениями граждан в Государственном бюджетном общеобразовательном учреждении средней общеобразовательной школе № 53 Приморского района Санкт-Петербурга

Оператор ЭДО ООО "Компания "Тензор"
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 53 ПРИМОРСКОГО РАЙОНА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА, Максимова Елена Олеговна, Директор
24.02.26 09:55 (MSK)
Сертификат 00FBCAB5E32A0CA2688F8787039B2B7ADF

1. Общие положения

Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и обеспечивает регламентацию работы с обращениями граждан в Государственном бюджетном общеобразовательном учреждении средней общеобразовательной школе № 53 Приморского района Санкт-Петербурга (далее по тексту – Образовательная организация).

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.

Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.

Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные должностному лицу Образовательной организации в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Образовательную организацию.

Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности Образовательной организации.

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 должностных лиц.

Устное обращение – обращение гражданина, изложенное в устной форме, в том числе во время личного приема граждан должностными лицами Образовательной организации.

Электронное обращение – обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи или направленное через электронную приемную на официальном сайте Образовательной организации.

Личный прием граждан – прием граждан должностными лицами (директором, заместителями директора, специалистами) Образовательной организации, согласно утвержденному графику.

Коллективное обращение – обращение двух или более граждан по общему для них вопросу.

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. 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.

При рассмотрении обращения должностным лицом Образовательной организации гражданин имеет право:

1. представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.
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;

3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 4 настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
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;
5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

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.

Обращение, поступившее в Образовательную организацию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

2.Требования к письменному обращению

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Образовательной организации, 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.

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

Обращение, поступившее в Образовательной организации в форме электронного документа, через электронную приемную на официальном сайте Образовательной организации 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

Ответственность за организацию работы с обращениями и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на директора Образовательной организации.

Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется заместителями директора школы, руководителями структурных подразделений, специалистами, классными руководителями, которые, при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Образовательной организации делопроизводителем, ответственным за ведение делопроизводства в Журнале учета письменных обращений (Приложение 1).

В журнале учета письменных обращений указываются:

- фамилия инициалы гражданина (граждан), подающих обращение, в именительном падеже;
- адрес гражданина (граждан), подающих обращение;
- дата поступления обращения;
- краткое содержание обращения;
- дата ответа;
- результаты рассмотрения;
- исполнитель.

Поступившие документы в виде подлинников или копий подлинников прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения делается соответствующая отметка в журнале регистрации).

Директор Образовательной организации 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 4 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.

Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции директора Образовательной организации передаются на исполнение специалисту.

Письменное обращение, содержащей вопросы, не входящие в компетенцию директора Образовательной организации, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

Заместители директора и другие специалисты Образовательной организации 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.

Письменное обращение, поступившее в Образовательную организацию, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

В исключительных случаях директор Образовательной организации вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина.

Ответ на обращение подписывается директором Образовательной организации. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется специалистом по делопроизводству после того, как письмо подписано.

Ответ на обращение, поступившее в Образовательную организацию, или должностному лицу в форме электронного документа:
- направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в обращении;
- публикуется в электронной приемной на официальном сайте Образовательного учреждения.

Ответ на обращение, поступившее в Образовательную организацию, или должностному лицу в письменной форме:
- направляется по почтовому адресу, указанному в обращении (Приложение 3).
- передается лично, с подписью заявителя о вручении на копии ответа.

4. Личный приём граждан

Личный прием граждан осуществляется директором Образовательной организации и его заместителями. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через официальный сайт Образовательной организации и (или) информационный стенд.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения заносится в Журнал личного приема и устных обращений граждан. Ход рассмотрения фиксируется в Журнале личного приема и устных обращений граждан. (Приложение 2).

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в Журнале письменных обращений граждан. Ход рассмотрения обращения заносится в Журнал письменных обращений граждан.

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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

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. Если в указанном 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.

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

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.

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 Образовательной организации, 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.

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.

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были́ устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Образовательную организацию или соответствующему должностному лицу.

6. Контроль за исполнением письменных обращений граждан

Контроль за исполнением решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется директором Образовательной организации.

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

Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются.

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

Срок хранения обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном Федеральной архивной службой России.

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

7. Заключительные положения

Настоящее Положение о работе с обращениями граждан является локальным нормативным актом ГБОУ школы № 53 Приморского района Санкт-Петербурга.

Все изменения и дополнения, вносимые в настоящее Положение, оформляются в письменной форме в соответствии действующим законодательством Российской Федерации.

Положение о работе с обращениями граждан принимается на неопределенный срок. Изменения и дополнения к Положению принимаются в порядке, предусмотренном настоящего Положения.

После принятия Положения (или изменений и дополнений отдельных пунктов и разделов) в новой редакции предыдущая редакция автоматически утрачивает силу.

СОГЛАСОВАНО
Профсоюзным комитетом
ГБОУ школа № 53
Приморского района Санкт-Петербурга

_____ Е.Ю. Федорова

Приложение 1

Журнал регистрации письменных обращений граждан

ФИО заявителя	Адрес заявителя	Дата поступления обращения	Содержание обращения	Исполнитель	Результаты рассмотрения, дата ответа, Подпись исполнителя	Приложения
1	2	3	4	5	6	7

Приложение 2

Журнал личного приема и устных обращений граждан

Дата поступления обращения	ФИО заявителя	Принял (должностное лицо)	Краткое содержание обращения	Направлено исполнителю	Результаты рассмотрения, дата ответа	Подпись исполнителя

Приложение 3

Образец ответа

ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

КОМИТЕТ ПО ОБРАЗОВАНИЮ
Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 53 Приморского района Санкт-Петербурга
Санкт-Петербург, 197183 ул. Школьная д.19
тел/факс 242-31-66; 242-31-65
E-mail: info.sch53@obr.gov.spb.ru
http://www.school53spb.ru
ОКПО 25903269 ОКОГУ 23010 ОГРН 1027807585607
ИНН/КПП 7814103625/781401001
_____ № _____
На № _____ от_____

ФИО и адрес заявителя

О рассмотрении обращения

Уважаемая Анна Васильевна,

Ваше обращение от.....(вх. № ……), рассмотрено.
(далее - текст ответа по существу поставленных вопросов)

Директор школы _____ _____

И.О. Фамилия (000) 000-00-00