

Принято  
Решением Совета  
Образовательного учреждения  
Протокол от «31» августа 2023

**«УТВЕРЖДАЮ»**  
Директор ГБОУ СОШ № 692  
Калининского района  
Санкт-Петербурга

\_\_\_\_\_ С.Ф. Бянкина  
приказ № 129  
от «01» сентября 2023г.

# **ПОРЯДОК**

## **организации работы с обращениями граждан**

**Государственного бюджетного общеобразовательного учреждения  
средней общеобразовательной школы № 692  
Калининского района Санкт – Петербурга**

## I. Общие положения.

1.1. Настоящий Порядок организации работы с обращениями граждан регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданами Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственное учреждение - ГБОУ СОШ № 692 Калининского района Санкт-Петербурга, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в ГБОУ СОШ № 692 Калининского района Санкт-Петербурга должностными лицами (далее по тексту - гражданин, ОУ, Порядок).

1.2. Нормативная база:

Конституция Российской Федерации

Федеральный закон РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан»

Федеральный закон РФ от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

Федеральный закон РФ от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»

Федеральный закон от 01.06.2005 № 53-ФЗ «О государственном языке Российской Федерации»

Международные договора Российской Федерации

Федеральные конституционные законы

Другие нормативно – правовые законодательные и распорядительные акты Российской Федерации и субъекта РФ (Санкт-Петербурга) в части, касающейся ОУ

1.3. Настоящий Порядок:

- распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами
- регламентирует порядок осуществления приема граждан
- обеспечивает своевременное и полное рассмотрение устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок
- определяет последовательность исполнения процедур, связанных с реализацией гражданином закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные организации, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан к должностным лицам ОУ

1.2. Настоящий Порядок распространяется на все устные и письменные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поданные лично и/или посредством средств связи в ОУ и/или к должностным лицам.

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в ОУ и/или к должностным лицам.

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

1.3. Для целей настоящего Порядка используются следующие термины:

«Гражданин» - физическое лицо (родители /законные представители/ обучающегося, другие физические лица, пожелавшие обратиться в ОУ).

«Обращение гражданина» - направленные в ОУ или должностному лицу ОУ письменные предложение, обращения, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в ОУ (на приеме у должностного лица администрации ОУ), в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)"(портал обратной связи (ПОС) (далее - Единый портал).

«Должностное лицо» - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции руководителя ОУ (директор), заместителя

руководителя (заместитель директора, заведующий структурным подразделением, заведующий библиотекой, заведующий хозяйством).

«Предложения» - понимаются обращения, содержащие предложения по совершенствованию деятельности ОУ и/ или его работников, не связанные с нарушением прав и законных интересов ОУ, других граждан.

«Заявление» - обращение (просьба) граждан по поводу реализации личных прав и свобод, или законных интересов, или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе ОУ.

«Жалоба» - обращение (просьба) гражданина по поводу нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц; сообщение о невыполнении должностными лицами решений, принятых по обращениям и заявлениям граждан, неправомерных действиях должностных лиц.

«Коллективное обращение» - обращение двух или более граждан в письменной форме, содержащее частный интерес, либо обращение, подписанное организатором и (или) участниками обращения.

1.4. Настоящий Порядок исполняется руководителем, должностными лицами ОУ, осуществляющими работу с обращениями граждан и несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

1.5. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции ОУ, гражданину дается рекомендация обратиться в орган (организацию, учреждение и т.п.), курирующий данный вопрос или, при возможности, решение вопроса может осуществляться ОУ во взаимодействии с органами исполнительной власти (организациями, учреждениями), к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы в рамках полномочий, прав и компетенций ОУ.

1.6. Конечным результатом рассмотрения обращения может являться:

- устный (по желанию гражданина) или письменный ответ на все поставленные в обращении вопросы,
- необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами.

1.7. Обращение, поступившее в ОУ или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению

Письменное обращение, поступившее в ОУ, рассматривается в течение 30 дней со дня подачи.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ОУ, при наличии полномочий и прав ОУ направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

В случае направления дополнительного запроса, связанного с рассмотрением обращения, данный срок может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения.

1.8. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на специально назначенных для этого должностных лиц:

- обращения к руководителю ОУ (директору) – документовед (делопроизводитель),
- обращения к заместителям руководителя (заместителям директора) – заместитель директора по учебно – воспитательной работы (УВР), заместитель директора по воспитательным работам (ВР).

Все письменные обращения регистрируются в журнале входящих документов.

1.9. Должностные лица ОУ осуществляют хранение и использование в справочных и других целях обращения граждан.

1.10. Ответственность за сохранность документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан возлагается на должностных лиц, работающих с данной категорией документов и

осуществляется с учетом соблюдения конституционных прав гражданина и требований ФЗ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»

## **II. Требования к обращению гражданина.**

2.1. Требования к письменному обращению (в т.ч. по электронной почте ОУ, ПОС и т.п.).

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование ОУ, 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, уведомления (при необходимости), 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 форме электронного документа, подлежит рассмотрению установленном порядке. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомления. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.2. Требования к устному обращению через документоведа (делопроизводителя) ОУ.

Гражданин в своем устном обращении сообщает свои фамилию, имя, отчество (при наличии последнего; фамилию (имя, отчество), либо должность соответствующего должностного лица и суть обращения.

2.3. Требования к устному обращению в ходе личного приема.

Гражданин в своем устном обращении излагает суть обращения, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому, при необходимости, должен быть направлен ответ.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема.

## **III. Основания для отказа в ответе.**

3.1. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если гражданину ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.2. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

3.3. Если в указанном выше 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.

3.4. Если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, или других граждан (должностных лиц), обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

3.5. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.6. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.7. 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,

руководитель ОУ, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.8. В случае поступления в ОУ или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте ОУ 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.

3.9. В случае, если 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.

3.10. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 настоящей статьи, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд

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

#### **IV. Административные процедуры.**

4.1. Организация работы включает в себя выполнение отдельных административных процедур:

- прием обращений осуществляет документовед (делопроизводитель) или должностное лицо, к которому обратился гражданин на личном приеме
- письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ОУ или должностному лицу или должностному лицу (регистрацию осуществляет документовед (делопроизводитель))
- направление письменного обращения на рассмотрение должностным лицам по подведомственности (при необходимости) - не более 3-х дней с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения
- письменное обращение, поступившее в ОУ или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения)
- в исключительных случаях, а также в случае направления запроса (в том числе в электронной форме) на необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других организациях и учреждениях, и у иных должностных лиц (при наличии права и полномочий ОУ и с соблюдением законодательных норм и правил), руководитель ОУ, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение
- запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется

4.2. Если при поступлении письменного обращения на адрес электронной почты гражданином указан адрес электронной почты, ему по этому адресу направляется уведомление о приеме обращения или о мотивированном отказе в рассмотрении, после чего обращение распечатывается на бумаге, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

4.3. Должностное лицо, принявшее письменное обращение удостоверяется, что обращение содержит:

- наименование ОУ, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомления;
- суть предложения, заявления или жалобы;
- личную подпись и дату.

4.4. Направляет письменное обращение на рассмотрение руководителя для определения исполнителя.

В случаях, когда поручение дается двум или нескольким исполнителям, руководитель ОУ координирует их работу и определяет ответственного исполнителя для направления ответа гражданину.

Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц ОУ, не может направляться этим должностным лицам для рассмотрения и ответа гражданину.

4.5. Исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у иных должностных лиц (сотрудников, организаций и учреждений при необходимости (обеспечения максимально качественного решения вопроса и с соблюдением норм и требований законодательства в отношении граждан - прав, свобод, защиты личной жизни, персональных данных и т.п.)
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина
- готовит и дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов,
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией
- уведомляет гражданина о готовности ответа для получения

4.6. Обращение гражданина считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан, по запросу гражданина, письменный ответ по адресу, указанному в обращении.

4.7. Ответ на обращение подписывается руководителем либо уполномоченным на то должностным лицом.

4.8. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в ОУ или должностному лицу в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале (ПОС) при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в ОУ или должностному лицу в письменной форме.

4.9. Все письменные ответы на обращения граждан регистрируются как исходящие документы в журнале исходящих документов.

4.10. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме
- 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 (в т.ч. с учетом требований ФЗ от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных»)
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов

- 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
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

#### 4.11. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением:

- запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в ОУ к должностному лицу с критикой деятельности ОУ или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц
- при рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, 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 иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов).

4.12. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) ОУ или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

4.13. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

### **V. Организация и проведение личного приема должностными лицами (администрацией) ОУ.**

5.1. Личный прием граждан в ОУ проводится руководителем (директором), заместителями директора и уполномоченными на то должностными лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через официальный сайт ОУ в сети Интернет, информацию, размещённую в вестибюле ОУ.

5.2. Организация и проведение личного приема граждан в ОУ предусматривает исполнение следующих административных процедур.

#### 5.2.1. Ведение работы с обращениями граждан руководителем ОУ:

- запись на личный прием (при приходе в ОУ или по телефону ОУ),
- проведение личного приема; (в случае отсутствия в назначенный день приема (командировка и др.) прием переносится на другой день, о чем гражданин уведомляется),
- рассмотрение устного обращения гражданина, принятие по нему решения и дача устного и/ или письменного ответа, по итогам личного приема,
- рассмотрение письменного обращения гражданина, принятие по нему решения и направление письменного ответа или устного на последующем назначенном приеме.

#### 5.2.2. Ведение работы с обращениями граждан заместителями руководителя (уполномоченными должностными лицами):

- проведение личного приема; (в случае отсутствия в назначенный день приема (командировка и др.) прием переносится на другой день, о чем гражданин уведомляется),
- рассмотрение устного обращения гражданина, принятие по нему решения (если не требуется непосредственное участие руководителя ОУ) и дача устного и/ или письменного ответа, по итогам личного приема,
- рассмотрение письменного обращения гражданина, принятие по нему решения (если не требуется непосредственное участие руководителя ОУ) и направление письменного ответа или устного на последующем приеме.

5.3. Подготовка к личному приему граждан по их вопросам и проектов решений по ним осуществляется руководителем ОУ, заместителями руководителя, другими исполнителями, определенными руководителем или заместителями.

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

5.5. 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 приема граждан.

5.6. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ОУ, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.7. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.8. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема граждан.

Результаты личного приема граждан также фиксируются в журналах, которые ведутся ответственными должностными лицами:

- журнал личного приема граждан директором ОУ,
- журнал личного приема граждан заместителем директора
- журнал личного приема граждан уполномоченным лицом

5.9. 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 карточке личного приема гражданина.

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

Согласие гражданина на получение устного ответа фиксируется письменно с личной подписью гражданина.

5.10. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ОУ или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.11. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.12. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

## **VI. Порядок контроля.**

6.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

6.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- контроль соблюдения срока ответа;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

6.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется лично назначенным руководителем должностным лицом (за исключением должностных лиц, на которых поступила жалоба).

6.4. Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие разрешению.



# Ж У Р Н А Л

личного приема граждан

директором (заместителем директора)

**ГБОУ СОШ № 692 Калининского района Санкт-Петербурга**

начат: \_\_\_\_\_

окончен: \_\_\_\_\_

N п/п	Дата обращения	Ф.И.О. заявителя / Адрес	Краткое содержание вопроса	Решение вопроса	Исполнитель (Ф.И.О, должность) (при назначении)	Примечание