

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ  
СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 693  
НЕВСКОГО РАЙОНА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА  
(ГБОУ школа № 693 Невского района Санкт-Петербурга)**

---

193318, Российская Федерация, Санкт-Петербург,  
муниципальный округ Невский округ,  
Нерчинская улица, дом 4, строение 1.

E-mail: school693@mail.ru


**РАССМОТРЕНО И ПРИНЯТО**

Общим собранием работников  
ГБОУ школы № 693  
Невского района Санкт-Петербурга  
(протокол от 05.04.2021 № 3)

**УЧТЕНО МНЕНИЕ**

родителей (законных представителей)  
несовершеннолетних обучающихся  
Протокол Совета родителей  
От 05.04.2021 № 2

**УТВЕРЖДЕНО**

приказом директора  
ГБОУ школы № 693  
Невского района Санкт-Петербурга  
от 05.04.2021 № 107/1-ОД  
 Н.А. Соколова



**ПОЛОЖЕНИЕ**

**об организации приема граждан и порядке рассмотрения обращений  
граждан государственного бюджетного общеобразовательного учреждения  
средней общеобразовательной школы №693 Невского района Санкт-  
Петербурга**

## 1. Общие положения

1.1. Положение об организации приема граждан по личным вопросам и порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2013 №243-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Настоящее Положение определяет порядок подготовки и проведения личного приема граждан и устанавливает единые требования к организации работы с обращениями граждан к директору государственного бюджетного общеобразовательного учреждения средней общеобразовательной школы №693 Невского района Санкт-Петербурга (далее – ГБОУ школа № 693 Невского района Санкт-Петербурга).

1.3. Для реализации целей положения используются следующие основные термины:

- **обращения граждан** - устные (изложенные на личном приеме) и письменные заявления, жалобы и предложения граждан, направленные должностным лицам индивидуально или коллективно;

- **предложение** - обращение конкретного характера, направленное на улучшение организации деятельности ГБОУ школа № 693 Невского района Санкт-Петербурга;

- **заявление** - обращение гражданина, направленное на реализацию прав и охраняемых законом интересов заявителя;

- **жалоба** - обращение гражданина по поводу нарушения его прав и охраняемых законом интересов, допущенного действием (бездействием) работников ГБОУ школы № 693 Невского района Санкт-Петербурга;

- **должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

- **коллективное обращение** - обращение двух и более граждан, а также обращение, принятое на собрании и подписанное уполномоченными лицами.

1.4. Граждане, родители (законные представители) обучающихся, имеют право обращаться лично, а также направлять в ГБОУ школу № 693 Невского района Санкт-Петербурга коллективные обращения. Обращения могут направляться по почте, телефону, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

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. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

## 2. Порядок приема и рассмотрения письменных (электронных) обращений граждан

2.1. Все поступающие в ГБОУ школу № 693 Невского района Санкт-Петербурга почтовые письменные обращения граждан, а также передаваемые лично гражданами обращения и документы, связанные с их рассмотрением, в течение рабочего дня передаются в канцелярию для регистрации.

2.2. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает наименование и адрес либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет обращение в письменной форме, 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, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2.3. Обращение, поступившее в ГБОУ школу Невского района Санкт-Петербурга или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

2.4. Анонимные обращения не рассматриваются. В обращении в обязательном порядке указываются:

- наименование государственного органа, в который направляется письменное обращение, либо должностное лицо, которому адресовано обращение;
- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;
- изложение сути предложения, жалобы или заявления.

К обращению могут быть приложены необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.5. Не принимаются к рассмотрению электронные обращения граждан:

- без фамилии, имени заявителя;
- при указании неполного или недостоверного почтового адреса или адреса электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;
- содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

Обращения граждан направленные в диалоговом письме (переписке), не регистрируются и ответы на данную переписку не направляются.

### **3. Информирование граждан о рассмотрении обращений**

3.1. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично в ГБОУ школу № 693 Невского района Санкт-Петербурга;
- по телефону;
- по электронной почте.

3.2. Сведения о месте нахождения ГБОУ школы № 693 Невского района Санкт-Петербурга, почтовом адресе, телефонных номерах и адресе электронной почты [school693@mail.ru](mailto:school693@mail.ru) для направления обращений размещены на официальном сайте школы в сети Интернет <https://школа-693.рф/>. Почтовый адрес: 193318, Санкт-Петербург, муниципальный округ Невский округ, Нерчинская улица, дом 4, строение 1, телефон - 8 (812) 246-24-30.

### **4. Сроки рассмотрения обращений граждан**

4.1. Все обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ГБОУ школу № 693 Невского района Санкт-Петербурга (п. 2 ст. 8 Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ)

4.2. Началом срока рассмотрения обращения считается день их регистрации.

4.3. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления письменного (или устного) ответа лицу, подавшему обращение.

4.4. Рассмотрение обращения не может считаться законченным на основании документа, в котором сообщается о предполагаемых мерах.

4.5. Все виды обращений, поданные в письменной форме, если их рассмотрение не требует принятия безотлагательных мер, рассматриваются в течении 30 дней со дня регистрации.

4.6. В тех случаях, когда для рассмотрения предложений, заявлений, жалоб необходимо проведение проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки их рассмотрения могут быть, в порядке исключения, продлены директором, но не более чем на 30 дней с сообщением об этом лицу, подавшему обращение. При этом общий срок рассмотрения обращений не может превышать двух месяцев.

4.7. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания срока считается следующий за ним рабочий день.

## **5. Порядок работы с устными обращениями граждан**

5.1. Устные обращения граждан, требующие оперативного вмешательства или оказания помощи в сложившейся ситуации, подлежат передаче директору или заместителям директора ГБОУ школы № 693 Невского района Санкт-Петербурга, в компетенцию которых входит рассмотрение возникшей проблемы.

5.2. При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность.

5.3. 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 дано устно в ходе приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.4. Устные обращения могут поступать при проведении приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны и установлены. На устные обращения, как правило, дается ответ в устной форме.

5.5. Информация об устных обращениях может быть включена в журнал обращений.

## **6. Организация личного приема граждан**

6.1. Личный прием граждан ведёт - директор ГБОУ школы № 693 Невского района Санкт-Петербурга;

6.2. Личный прием граждан специалисты ведут в соответствии с графиком приема граждан. График приема граждан публикуется на официальном сайте образовательного учреждения.

6.3. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой директора ГБОУ школы № 693 Невского района Санкт-Петербурга, прием проводится лицом, исполняющим обязанности данного специалиста. Специалист канцелярии, ведущий запись на прием, своевременно предупреждает граждан об этом.

6.4. Если ранее на обращение гражданина был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, то на приеме ему может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения.

## **7. Формирование и хранение дел по письмам и устным обращениям граждан**

7.1. Все поступившие письма и устные обращения граждан после их разрешения должны быть возвращены секретарю со всеми относящимися к ним материалами для централизованного учета и формирования дел. Формирование и хранение дел по обращениям граждан у исполнителя запрещается.

7.2. Письменные обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

7.3. В процессе формирования дел проверяется также правильность оформления документов (подписи, даты, индексы, адресаты). Недооформленные или неправильно оформленные документы возвращаются исполнителям на доработку.

7.4. Письма и материалы по устному рассмотрению обращений граждан хранятся пять лет, после чего уничтожаются. По истечении установленного срока хранения документов

по предложениям, заявлениям и жалобам граждан составляется акт об их уничтожении, который подписывается членами экспертной комиссии и утверждается директором ГБОУ школы № 693 Невского района Санкт-Петербурга.

## **8. Ответственность должностных лиц за нарушения порядка рассмотрения обращений граждан**

8.1. Нарушение требований данного Положения работниками ГБОУ школы № 693 Невского района Санкт-Петербурга, а именно: формальное отношение к обращениям граждан или проявленная недисциплинированность при выполнении поручений по работе с обращениями граждан, влекут дисциплинарную либо иную ответственность, предусмотренную законодательством.

8.2. Действия (или бездействие) работников по рассмотрению и разрешению вопросов, поставленных в обращениях граждан, в случаях, предусмотренных действующим законодательством, могут быть обжалованы в судебном порядке.

## **9. Заключительные положения**

9.1 Настоящее Положение вступает в силу со его утверждения.

9.2 Внесенные изменения и дополнения рассматриваются Общим собранием работников и утверждаются директором ГБОУ школы № 693 Невского района Санкт-Петербурга. Предыдущее положение утрачивает силу.