

**Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение лицей № 393
Кировского района Санкт-Петербурга**

ПРИНЯТО

Решением Педагогического совета
ГБОУ лицей № 393
Кировского района Санкт-Петербурга
Протокол № 8

от «29» августа 2025 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБОУ лицей № 393

Кировского района
Санкт-Петербурга

О.А. Титова



Приказ № 85

от «30» августа 2025 г.

ОБСУЖДЕНО

Общим собранием работников
ГБОУ лицей № 393
Кировского района Санкт-Петербурга
Протокол № 1

от «29» августа 2025 г.

**Положение
о порядке организации работы
по рассмотрению обращений граждан в Государственном бюджетном
общеобразовательном учреждении лицей № 393
Кировского района Санкт-Петербурга**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в них, в Государственном бюджетном общеобразовательном учреждении лицей № 393 Кировского района Санкт-Петербурга (далее – учреждение).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Работники учреждения, осуществляющие рассмотрение обращений, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

**2. Порядок информирования граждан
об организации рассмотрения обращений**

2.1. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу учреждения: 198096, Санкт-Петербург, ул. Автовская, д. 5, лит. А.

2.2. Адрес учреждения для самостоятельной подачи письменных обращений: 198096, Санкт-Петербург, ул. Автовская, д. 5, лит. А; режим приема обращений: в любое время в период работы учреждения. Контактный номер учреждения: +7 (812) 417-52-54.

2.3. Электронный адрес учреждения для направления письменных обращений: sc393.kir@obr.gov.spb.ru

2.4. Обращения в форме электронного документа могут также направляться путем заполнения специальной формы на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: <http://www.kirov.spb.ru/sc/393/kontakti.php>

2.5. Обращения также могут поступать в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Портал Госуслуг) (при наличии технической возможности Портал Госуслуг)

2.7. Личный прием граждан директором учреждения производится по предварительной записи по телефону (+7 (812) 417-52-54) либо путем посещения учреждения.

3. Прием и регистрация обращения

3.1. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, уполномоченным работником:

- а) проверяется правильность адресности корреспонденции;
- б) сортируются телеграммы;
- в) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- г) сортируются ответы на запросы по обращениям.

3.2. Каждому поступившему обращению присваивается регистрационный номер. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

4. Организация рассмотрения обращений

4.1. Уполномоченные на рассмотрение обращений работники проверяют наличие информации о факте направления обращения для рассмотрения, знакомятся с содержанием обращения, просматривая его электронный образ, и приступают к подготовке необходимых ответов или соответствующих запросов.

4.2. Ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не содержится фамилия гражданина, направившего обращение, или его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа.

4.3. В случае если в обращении обжалуется судебное решение, ответственным исполнителем в течение семи дней со дня его регистрации в учреждении обращение возвращается гражданину, направившему его, с разъяснением порядка обжалования

данного судебного решения.

4.4. В случае если в поступившем обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников организации, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

4.5. Письменное обращение, поступившее в учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

4.6. В проекте окончательного ответа гражданину сообщается информация по конкретному обращению, после чего проект ответа передается на подпись руководителю учреждения. После подписания ответа на обращение он передается для последующей отправки адресатам почтой.

4.7. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, дан исчерпывающий ответ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Организация личного приема

5.1. Личный прием граждан по вопросам, относящимся к полномочиям учреждения, осуществляется руководителем учреждения и его заместителями в соответствии с графиком личного приема, утвержденным руководителем учреждения.

5.2. Организацию личного приема граждан осуществляет ответственный работник путем:

а) обеспечения записи граждан на личный прием по их письменным обращениям;

б) своевременного уведомления граждан о проведении личного приема руководителем учреждения;

в) получения не позднее 3 рабочих дней до даты приема от уполномоченных лиц учреждения необходимых материалов, связанных с обращением, а также при необходимости других документов, позволяющих решить вопросы обращения в наиболее полном объеме.

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

5.4. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности. Результаты приема заносятся в карточку личного приема (приложение № 1).

5.5. Работники, осуществляющие организацию и проведение личного приема граждан, вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность сведений и доводов заявителя.

5.6. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

5.7. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата

и делается отметка "принято на личном приеме". Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с разд. 4 настоящего Положения.

5.8. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не относится к компетенции учреждения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.9. В случае проведения личного приема в целях оказания дополнительной помощи, должностное лицо, проводящее личный прием, может также привлекать других работников.

6. Анализ обращений

6.1. Должностные учреждения обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе следующих данных:

а) количество и характер рассмотренных обращений;

б) количество и характер решений, принятых по обращениям учреждения в пределах его полномочий;

6.2. Должностные лица учреждения на основании анализа вопросов, содержащихся в обращениях, вносят предложения, направленные на устранение недостатков, в том числе в области нормативного правового регулирования в сфере деятельности учреждения.

7. Заключительные положения

7.1. Во всех неотраженных в настоящем положении моментах учреждение руководствуется Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

7.2. Настоящее положение не регулирует порядок ответа на обращения (заявления, жалобы, внутренние запросы, предложения, служебные и докладные записки и др.) работников по вопросам, связанным с правоотношениями сторон, урегулированными Трудовым кодексом Российской Федерации, который не предусматривает обязанности работодателя давать письменные ответы на обращения работников, связанные с исполнением ими своих трудовых обязанностей.

7.3. Настоящее положение не регулирует порядок ответа на обращения граждан, которые не касаются публичной деятельности учреждения.

КАРТОЧКА
ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН
в Государственном бюджетном общеобразовательном учреждении лицей № 393
Кировского района Санкт-Петербурга
№ _____

Дата приема " __ " _____ 20__ г.
Время приема _____ ч. _____ мин.

Фамилия _____

Имя _____

Отчество _____

Адрес, контактная информация:

Содержание обращения:

Подпись заявителя: _____

Должность, ФИО лица, проводившего личный прием:

Подпись лица, проводившего личный прием:

Результат рассмотрения обращения:

В ходе личного приема принято письменное обращение рег. № _____
(заполняется в случае поступления письменного обращения)

Отметка об исполнении: _____
дан устный ответ / дан письменный ответ
(нужное подчеркнуть)

Примечание:

Вырезка из ст. 13 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

Статья 13. Личный прием граждан

1. Личный прием граждан в государственных органах, органах местного самоуправления проводится их руководителями и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.
2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
3. 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 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.
4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.
5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.