



**Государственное бюджетное общеобразовательное  
учреждение средняя общеобразовательная школа №377  
Кировского района Санкт-Петербурга**

**ПРИНЯТО:**

Общим собранием трудового  
коллектива  
ГБОУ СОШ №377  
Кировского района  
Санкт-Петербурга  
Протокол № 4  
от «4» апреля 2023года

**СОГЛАСОВАНО:**

Специалист по охране труда  
ГБОУ СОШ №377  
Кировского района  
Санкт-Петербурга  
\_\_\_\_\_/Шелепова Н.Н./

**УТВЕРЖДЕНО:**

Директором  
ГБОУ СОШ №377  
Кировского района  
Санкт-Петербурга  
\_\_\_\_\_/Валеева Ж. В./  
Приказ №52-11 от 04.05.2023

**Порядок  
подачи заявлений для рассмотрений комиссией по урегулированию споров,  
разногласий и конфликтных ситуаций между участниками  
образовательного процесса в  
ГБОУ СОШ №377 Кировского района Санкт-Петербурга**

**1. Порядок рассмотрения устных обращений граждан.**

Личный прием граждан проводится руководителем и должностными лицами ГБОУ СОШ №377 Кировского района Санкт-Петербурга. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан. При личном приеме граждан предъявляется документ, удостоверяющий его личность.

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

**2. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан.**

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование ГБОУ СОШ №377 Кировского района Санкт-Петербурга, в которую направляет письменное обращение, 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.

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

Обращение, поступившее в ГБОУ СОШ №377 Кировского района Санкт-Петербурга по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению.

Обращения, в которых отсутствуют фамилия, адрес, место работы (учебы) и личная подпись, считаются анонимными и не подлежат рассмотрению. Анонимное обращение, содержащее сведения о готовящемся или совершенном преступлении, направляется для проверки в правоохранительные органы.

Не рассматриваются обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

Обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, считаются повторными.

В случае, если повторное обращение вызвано нарушением установленного порядка

рассмотрения обращений, директор ГБОУ СОШ №377 Кировского района Санкт-Петербурга принимает соответствующие меры в отношении виновных лиц и о результатах рассмотрения обращения сообщает заявителю.

Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБОУ СОШ №377 Кировского района Санкт-Петербурга, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

### **3. Направление и регистрация письменного обращения.**

Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в ГБОУ СОШ №377 Кировского района Санкт-Петербурга. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБОУ СОШ №377 Кировского района Санкт-Петербурга, направляется в течение семи дней со дня регистрации соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. За исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление жалобы на рассмотрение должностным лицам, 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.

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

Обращения граждан, поступившие в ГБОУ СОШ №377 Кировского района Санкт-Петербурга, касающиеся компетенции должностных лиц, подлежат обязательному рассмотрению в установленные законодательством Российской Федерации, а именно в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях директор ГБОУ СОШ №377 Кировского района Санкт-Петербурга 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.

