

**Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя  
общеобразовательная школа № 606 с углубленным изучением английского языка  
Пушкинского района Санкт-Петербурга  
имени Героя Российской Федерации К.Ю. Сомова**

ПРИНЯТО

Общим собранием работников  
ГБОУ школы № 606  
Пушкинского района Санкт-Петербурга  
(протокол от 15 сентября 2022 № 4 )

УТВЕРЖДЕНО

*Приказом от 15.09.2022 № 81.2*

Директор ГБОУ школы № 606  
Пушкинского района Санкт-Петербурга

\_\_\_\_\_ М.М. Шмулевич

**ПОЛОЖЕНИЕ  
о порядке рассмотрения обращений граждан**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан в Государственном бюджетном общеобразовательном учреждении школе № 606 с углубленным изучением английского языка Пушкинского района Санкт-Петербурга имени Героя Российской Федерации К.Ю. Сомова.

1.3. (далее - ОУ) должна обеспечивать необходимые условия для осуществления, предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

1.4. Расследование нарушений норм профессиональной этики педагогическим работником ОУ может быть проведено только по поступившей на него обоснованной жалобе, поданной в письменной форме.

1.5. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленное должностному лицу ОУ в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина:

2) предложение - рекомендация гражданина, направленная на улучшение деятельности ОУ;

3) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе коллектива ОУ, либо критика деятельности работников ОУ;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

**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, следовательно, такие обращения будут оставаться без ответа.

## **2. Организация делопроизводства**

2.1. Обращение, поступившее в ОУ в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

2.2. Обращения могут быть поданы в ОУ посредством:

- а) направления почтовой связью по адресу ОУ;
- б) подачи на личном приеме в ОУ.
- в) подачи электронного документа через платформу обратной связи ОУ

2.3. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан несёт директор ОУ. Ответственность за состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан несёт администратор.

2.4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ОУ делопроизводителем, ответственным за ведение делопроизводства в журнале учета.

2.5. Принятие решения по порядку рассмотрения обращений граждан осуществляется директором ОУ. Обращения граждан после регистрации и оформления резолюции директора ОУ передаются на исполнение работнику ОУ.

2.6. Непосредственное исполнение поручений по результатам рассмотрения обращений граждан осуществляется заместителями директора ОУ, руководителями методических объединений, педагогами, классными руководителями, которые предоставляют необходимую информацию по факту обращения, оформленную в виде служебной или объяснительной записки.

2.7. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии, и утверждается директором ОУ.

## **3. Права гражданина при рассмотрении обращения**

3.1. При рассмотрении обращения должностным лицом 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
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 7 настоящего Положения, а в случае, предусмотренном п. 6.9 настоящего Положения, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение 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.

3.2. Для получения информации о порядке рассмотрения Обращений граждане обращаются:

- лично в ОУ;

- по телефону.

- в письменном виде почтой в ОУ.

- электронной почтой в ОУ.

#### **4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением**

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.2. 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 должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

#### **5. Требования к письменному обращению**

5.1. 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, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

5.3. Обращение, поступившее в ОУ в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. 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.

#### **6. Рассмотрение обращения**

6.1. ОУ:

- 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 в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

6.2. При поступлении запросов государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц при рассмотрении обращений граждан ОУ исполняет их в течение 15 дней с предоставлением документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращений, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

6.3. Письменное обращение, поступившее в ОУ, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения, если иной срок не установлен законом либо администратором платформы обратной связи.

6.4. Проект ответа на обращение исполнителем предоставляется директору ОУ не позднее чем за 5 рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения. При выявлении неполноты рассмотрения обращения, недостатков в подготовке ответа повторный проект ответа на обращение исполнителем предоставляется директору ОУ не позднее чем за 2 рабочих дня до истечения срока рассмотрения обращения.

6.5. В исключительных случаях директор ОУ вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение. Продление срока рассмотрения обращения осуществляется по служебной записке исполнителя на имя директора ОУ, подаваемой не позднее чем за 2 рабочих дня до истечения срока рассмотрения обращения с обоснованием причин продления срока рассмотрения обращения.

6.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию 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. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

6.7. Ответ на обращение, в том числе при его переадресации, подписывается директором ОУ.

6.8. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления письменного ответа автору обращения с изложением существа принятого решения. В случае если окончание срока приходится на выходной или праздничный день, то последним днем срока считается следующий за ним рабочий день.

6.9. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в ОУ в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в ОУ в письменной форме.

Кроме того, на поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на

обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований п. 4.2. Положения и части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ на официальном сайте данных ОУ в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

6.10. В случае поступления в ОУ обращения, 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, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

## **7. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

7.1. 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.

7.2. ОУ при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу данного 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.

7.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7.4. 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 в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

7.5. 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, 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.

7.6. 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.

7.7. 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 соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

7.8. Законодательством Российской Федерации могут быть предусмотрены иные сроки и порядок рассмотрения обращений отдельных категорий должностных лиц и государственных органов.

7.9. Порядок и сроки рассмотрения обращений, поступающих через платформу обратной связи на сайте ОУ, определяется так же администратором платформы.

## **8. Личный приём граждан**

8.1. Личный прием граждан осуществляется директором ОУ и его заместителями. Информация об установленных для приема днях и часах приема, месте приема доводится до сведения граждан.

8.2. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности без предварительной записи. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

8.3. При наличии технической возможности личный прием может быть организован с использованием сервисов видео-связи через посредством сети Интернет.

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

8.5. Содержание устного обращения заносится в Журнал личного приёма граждан, содержащий карточку личного приема гражданина. Журнал разрабатывается и утверждается ОУ.

8.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим положением.

8.7. 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 Журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

8.10. Работа по личному приему инвалидов и других маломобильных групп населения осуществляется на основании локальных нормативных актов ОУ в соответствии с требованиями федерального и регионального законодательства, регулирующего обеспечение прав инвалидов и других маломобильных групп населения.

## **9. Контроль за рассмотрением обращений граждан, ответственность работников ОУ**

9.1. Ответственные лица, назначенные директором ОУ в соответствии с трудовым законодательством, осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращении, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

9.2. Работники ОУ несут дисциплинарную ответственность в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации за полноту, своевременность

рассмотрения обращений, соблюдение сроков их рассмотрения, в том числе за соблюдение сроков предоставления директору ОУ проектов ответов либо служебных записок о необходимости продления сроков рассмотрения обращений.

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

9.4. В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения, могут быть взысканы руководителем с данного гражданина по решению суда.

## **10. Заключительные положения**

10.1. Настоящее Положение является локальным нормативным актом и обязательно для исполнения работниками ОУ, действует бессрочно, может быть изменено или отменено в случае изменения федерального законодательства, на основе которого они приняты.

10.2. В случае противоречия каких-либо разделов Положения федеральному законодательству применяются нормы федерального законодательства.