

**ПРИНЯТО**

Общим собранием работников  
ГБОУ школа № 53  
Приморского района Санкт-Петербурга  
Протокол № 4 от 28.12.2022

**ПРИНЯТО**

с учетом мотивационного мнения  
совета родителей  
Протокол № 3 от 26.12.2022



**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о работе с обращениями граждан**  
**в Государственном бюджетном общеобразовательном**  
**учреждении средней общеобразовательной школе № 53**  
**Приморского района Санкт-Петербурга**

## 1. Общие положения

Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и обеспечивает регламентацию работы с обращениями граждан в Государственном бюджетном общеобразовательном учреждении средней общеобразовательной школе № 53 Приморского района Санкт-Петербурга (далее по тексту – Образовательная организация).

Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией Российской Федерации права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.

Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные должностному лицу Образовательной организации в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Образовательную организацию.

**Предложение** - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности Образовательной организации.

**Заявление** - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

**Жалоба** - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями или решениями должностных лиц.

**Устное обращение** – обращение гражданина, изложенное в устной форме, в том числе во время личного приема граждан должностными лицами Образовательной организации.

**Электронное обращение** – обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи или направленное через электронную приемную на официальном сайте Образовательной организации.

**Личный прием граждан** – прием граждан должностными лицами (директором, заместителями директора, специалистами) Образовательной организации, согласно утвержденному графику.

**Коллективное обращение** – обращение двух или более граждан по общему для них вопросу.

**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, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

При рассмотрении обращения должностным лицом Образовательной организации гражданин имеет право:

1. представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.
2. 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;

3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 4 настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
  4. 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;
  5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.
- Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, персональных данных, 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 другому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Обращение, поступившее в Образовательную организацию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

## **2. Требования к письменному обращению**

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Образовательной организации, 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, 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 Образовательной организации в форме электронного документа, через электронную приемную на официальном сайте Образовательной организации подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. 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.

## **3. Организация работы с обращениями**

Ответственность за организацию работы с обращениями и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на директора Образовательной организации.

Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется заместителями директора школы, руководителями структурных подразделений, специалистами, классными руководителями, которые, при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Образовательной организации делопроизводителем, ответственным за ведение делопроизводства в Журнале учета письменных обращений (Приложение 1).

В журнале учета письменных обращений указываются:

- фамилия инициалы гражданина (граждан), подающих обращение, в именительном падеже;
- адрес гражданина (граждан), подающих обращение;
- дата поступления обращения;
- краткое содержание обращения;
- дата ответа;
- результаты рассмотрения;
- исполнитель.

Поступившие документы в виде подлинников или копий подлинников прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения делается соответствующая отметка в журнале регистрации).

Директор Образовательной организации или должностное лицо, которому обращение направлено на рассмотрение:

1. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
2. 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;
3. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 4 настоящего Положения;
5. уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции директора Образовательной организации передаются на исполнение специалисту.

Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию директора Образовательной организации, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

Заместители директора и другие специалисты Образовательной организации по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Письменное обращение, поступившее в Образовательную организацию, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

В исключительных случаях директор Образовательной организации вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина.

Ответ на обращение подписывается директором Образовательной организации. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется специалистом по делопроизводству после того, как письмо подписано.

Ответ на обращение, поступившее в Образовательную организацию, или должностному лицу в форме электронного документа:

- направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в обращении;
- публикуется в электронной приемной на официальном сайте Образовательного учреждения.

Ответ на обращение, поступившее в Образовательную организацию, или должностному лицу в письменной форме:

- направляется по почтовому адресу, указанному в обращении (Приложение 3).
- передается лично, с подписью заявителя о вручении на копии ответа.

#### **4. Личный приём граждан**

Личный прием граждан осуществляется директором Образовательной организации и его заместителями. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через официальный сайт Образовательной организации и (или) информационный стенд.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения заносится в Журнал личного приема и устных обращений граждан. Ход рассмотрения фиксируется в Журнале личного приема и устных обращений граждан. (Приложение 2).

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в Журнале письменных обращений граждан. Ход рассмотрения обращения заносится в Журнал письменных обращений граждан.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными или носят консультативно-информационный характер и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно, в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

#### **5. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

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.

Образовательная организация или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного 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.

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

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, директор Образовательной организации, 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.

В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих 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.

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 Образовательную организацию или соответствующему должностному лицу.

## **6. Контроль за исполнением письменных обращений граждан**

Контроль за исполнением решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется директором Образовательной организации.

Письма, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль».

Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются.

Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

Срок хранения обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном Федеральной архивной службой России.

Срок действия положения не ограничен. При изменении законодательства, в Положение вносятся изменения в установленном порядке.

## **7. Заключительные положения**

Настоящее Положение о работе с обращениями граждан является локальным нормативным актом ГБОУ школы № 53 Приморского района Санкт-Петербурга.

Все изменения и дополнения, вносимые в настоящее Положение, оформляются в письменной форме в соответствии действующим законодательством Российской Федерации.

Положение о работе с обращениями граждан принимается на неопределенный срок. Изменения и дополнения к Положению принимаются в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

После принятия Положения (или изменений и дополнений отдельных пунктов и разделов) в новой редакции предыдущая редакция автоматически утрачивает силу.

**СОГЛАСОВАНО**

Профсоюзным комитетом

ГБОУ школа № 53

Приморского района Санкт-Петербурга

\_\_\_\_\_  
Е.Ю. Федорова



**Журнал регистрации письменных обращений граждан**

ФИО заявителя	Адрес заявителя	Дата поступления обращения	Содержание обращения	Исполнитель	Результаты рассмотрения, дата ответа, Подпись исполнителя	Приложения
1	2	3	4	5	6	7

**Журнал личного приема и устных обращений граждан**

Дата поступления обращения	ФИО заявителя	Принял (должностное лицо)	Краткое содержание обращения	Направлено исполнителю	Результаты рассмотрения, дата ответа	Подпись исполнителя



Образец ответа



ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

КОМИТЕТ ПО ОБРАЗОВАНИЮ

Государственное бюджетное

общеобразовательное учреждение

средняя общеобразовательная школа № 53

Приморского района Санкт-Петербурга

Санкт-Петербург, 197183 ул. Школьная д.19

тел/факс 242-31-66; 242-31-65

E-mail: [info.sch53@obr.gov.spb.ru](mailto:info.sch53@obr.gov.spb.ru)

<http://www.school53spb.ru>

ОКПО 25903269 ОКОГУ 23010 ОГРН 1027807585607

ИНН/КПП 7814103625/781401001

№ \_\_\_\_\_

На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

ФИО и адрес заявителя

О рассмотрении обращения

Уважаемая Анна Васильевна,

Ваше обращение от ..... (вх. № .....), рассмотрено.

*(далее - текст ответа по существу поставленных вопросов)*

Директор школы \_\_\_\_\_

И.О. Фамилия (000) 000-00-00