

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по образованию  
Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение  
средняя общеобразовательная школа №266  
с углубленным изучением иностранных языков  
Адмиралтейского района Санкт-Петербурга

Принято  
Общим собранием работников  
Протокол № 1  
от «31 » 08 2020 г.



Утверждаю  
Директор ГБОУ средней школы № 266  
Э.Х. Папуциди/  
Приказ № 99  
2020 г.

Мнение  
Совета обучающихся учтено  
Протокол № 1  
от «27 » августа 2020 г.

Мнение  
Совета родителей учтено  
Протокол № 1  
от «28 » августа 2020 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ  
о порядке рассмотрения обращений граждан в  
ГБОУ средней школе № 266**

**1. Общие положения.**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Уставом ГБОУ средней школы № 266 (далее – ОУ) и иными действующими нормативно-правовыми актами в данной области.

1.2. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ОУ (далее - Положение) определяет порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан в ОУ.

1.3. Предусмотренный Положением порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения, за исключением тех, которые подлежат рассмотрению в порядке, предусмотренном федеральными конституционными законами или федеральными законами, предусматривающими специальный порядок рассмотрения.

1.4. Обращения могут быть индивидуальными, то есть поданными самим гражданином, объединением граждан или юридическим лицом, которые считают свои права либо права других лиц нарушенными, и коллективными. осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.5. Основные термины, используемые в настоящем Положении:

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в ОУ или должностному лицу ОУ в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- *предложение* – рекомендация гражданина, направленная на улучшение деятельности ОУ;
- *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 ОУ и его должностных лиц, либо критика деятельности ОУ и его должностных лиц;
- *жалоба* - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- *должностное лицо ОУ* - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции руководителя ОУ;
- *заявители* - граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или федеральными законами (далее - граждане) и их представители;
- *повторное обращение* - обращение, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи предыдущего истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

1.6. ОУ обязано в пределах своих полномочий в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом № 59-ФЗ и иными действующими нормативно-правовыми актами рассматривать предложения, заявления и жалобы граждан, давать на них ответы и принимать необходимые меры.

1.7. Обращение, поступившее в ОУ, должностному лицу ОУ в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

1.8. Организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему осуществляет канцелярия ОУ.

1.9. Директор ОУ при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб граждан обязан:

- внимательно разбираться в их существе, при необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать обоснованные решения, обеспечивать их полное исполнение, своевременно отвечать заявителям, разъяснить им порядок обжалования решений;
- систематически анализировать обращения граждан;
- проверять работу по рассмотрению обращений граждан, принимать меры к устранению причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

1.10. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения. Коллективными обращениями признаются заявления, поданные от имени двух и более лиц и подписанные хотя бы одним из этих лиц с указанием его фамилии, имени, отчества, данных о месте его жительства, а также работы или учебы. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.11. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений в ОУ осуществляется по адресу: Санкт-Петербург, ул. 5-я Красноармейская, д. 23, литер А. График работы по приему обращений размещен на официальном интернет-сайте <http://school266spb.edurf.ru/>.

1.12. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу: 190005, Санкт-Петербург, ул. 5-я Красноармейская, д. 23, литер А.

1.13. Факсимильные обращения направляются по факсу: (812) 417-36-30.

1.14. Электронные обращения направляются на e-mail: sc266@adm-edu.spb.ru или через Электронную приемную на официальном интернет-сайте <http://school266spb.edurf.ru/feedback>.

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

2.1. При рассмотрении обращения 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 статье 11 Федерального закона № 59-ФЗ, разделе VI настоящего Положения, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, п. 6.5.1. 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 принятное 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. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением.**

3.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в ОУ с критикой его деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

3.2. 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.

## **4. Организация делопроизводства по обращениям граждан**

4.1. Делопроизводство по обращениям граждан в ОУ ведется отдельно от других видов делопроизводства.

4.2. Ведение делопроизводства по обращениям граждан осуществляется сотрудниками канцелярии ОУ, которые обеспечивают формирование дел, учет и прохождение документов в установленные сроки, информирует руководство о состоянии их исполнения, несут ответственность за перечисленные действия.

4.3. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ОУ, должностному лицу ОУ в журнале учета обращений. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных обращений граждан не допускаются.

4.4. На первом листе обращения (на свободном месте лицевой стороны) проставляется регистрационный номер обращения, фиксируется дата поступления документа, если обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, вносятся соответствующие отметки. На коллективных и анонимных обращениях проставляются соответственно буквы «Кл» и «Ан». Повторному обращению при его поступлении присваивается очередной регистрационный номер.

4.5. При поступлении заявлений, предложений и жалоб граждан директор ОУ в пределах своей компетенции решает вопрос о принятии их к своему рассмотрению. Если полученные письменные обращения граждан по своему содержанию не требуют специального рассмотрения директором ОУ, они направляются на исполнение непосредственно в подразделения ОУ (исполнителям).

4.6. В случаях, когда поручениедается двум или нескольким исполнителям, ответственным исполнителем является указанный в резолюции первым. Ему направляется оригинал обращения и предоставляется право созыва соисполнителей, координации их работы для направления ответа гражданину. Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа, направляют свои предложения в пределах своей компетенции в адрес ответственного исполнителя.

4.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение работникам ОУ, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4.8. Запрещается делать резолюции и надписи непосредственно на письменных обращениях граждан.

4.9. 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.

4.10. Письменное обращение, поступившее в ОУ, должностному лицу ОУ в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

4.11. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы и иным должностным лицам для получения документов и материалов по обращению, директор ОУ вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

## **5. Рассмотрение обращения.**

5.1. Обращения, поступившие в ОУ, подлежат обязательному рассмотрению.

5.2. ОУ или должностное лицо 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, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона № 59-ФЗ, разделе 6 настоящего Положения;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.3. Обращение считается исполненным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

5.4. Ответ на обращение должен быть аргументированным, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации, Санкт-Петербурга, Устава и соответствующих локальных актов ОУ, разъяснение всех затронутых в обращении вопросов.

5.5. При одновременном поступлении первичного обращения и повторного обращения либо поступлении повторного обращения до окончания разрешения первичного обращениядается единый ответ. При этом в тексте ответа должны быть перечислены все номера обращений, на которые дается ответ.

5.6. Если повторное обращение по тому же вопросу поступило после разрешения основного обращения, то заявителю направляется ответ со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на первичное обращение. В случае обращения гражданина о неполучении ответа ему направляется копия ответа.

5.7. Ответ автору обращения оформляется на бланке ОУ, подписывается директором ОУ либо уполномоченным на то лицом, проставляется регистрационный номер (исходящий).

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

5.9. Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого гражданина, указанного в обращении (если в обращении не оговорено иное) или на адрес гражданина, указанного на конверте либо в отдельных случаях - каждому из подписавших такое заявление.

## **6. Требования к письменному обращению**

6.1. 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.

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

6.3. Обращение, поступившее в ОУ или должностному лицу ОУ в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Положением. 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.

## **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, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающим или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

7.2. ОУ или должностное лицо ОУ 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.

7.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит рассмотрению, 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 рассмотрению, 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, директор ОУ 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 поступления в ОУ или должностному лицу ОУ письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления 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.

7.7. 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.

7.8. 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.

## **8. Личный прием граждан**

8.1. Личный прием граждан в ОУ проводится директором ОУ и уполномоченными на то лицами по адресу: Санкт-Петербург, ул. 5-я Красноармейская, д. 23, литер А. График работы по приему граждан размещен на официальном интернет-сайте <http://school266spb.edurf.ru/>.

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

8.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение 1). 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 чём делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ, настоящим Положением.

8.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ОУ, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

8.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

## **9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

9.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается после направления письменного ответа гражданину с результатами рассмотрения его обращения.

9.2. Директор ОУ осуществляет контроль за соблюдением установленного действующим законодательством и настоящим Положением порядка рассмотрения обращений граждан.

9.3. Директор ОУ контролирует работу с обращениями граждан и организацией их приема как лично, так и через своих заместителей, лиц, ответственных за делопроизводство.

9.4. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по обращениям граждан и полноту рассмотрения поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителям.

## **10. Ответственность за нарушение настоящего Федерального закона**

10.1. Лица, виновные в нарушении Федерального закона № 59-ФЗ, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

10.2. Нарушение установленного порядка рассмотрения предложений, заявлений и жалоб, проявление волокиты и бюрократического отношения к ним, а также преследование граждан в связи с подачей предложений, заявлений, жалоб, либо за содержащуюся в них критику влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

## **11. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений**

11.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) ОУ или должностным лицом ОУ при рассмотрении обращения, по решению суда.

11.2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения ОУ или должностным лицом ОУ, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

Приложение 1 к Положению о  
порядке рассмотрения обращений  
граждан в ГБОУ  
средней школе № 266

**Карточка личного приёма гражданина**

Регистрационный номер обращения \_\_\_\_\_

Дата приёма «\_\_\_» \_\_\_\_ 20\_\_\_\_

Приём осуществлял: \_\_\_\_\_

(ФИО, должность)

**Сведения о заявителе:**

ФИО \_\_\_\_\_

Адрес регистрации: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Адрес фактического проживания: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Номер телефона: \_\_\_\_\_

**Краткое содержание устного обращения:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Результаты приёма:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

устный ответ или устное разъяснение; принято письменное обращение (№, дата приема); приняты иные  
решения (какие)

Подпись гражданина

Подпись должностного лица, ведущего приём