

Согласовано  
Педагогическим советом  
от 30.08.2024 г.  
протокол № 1

Утверждено  
Директор ГБОУ СОШ № 255  
\_\_\_\_\_ / Капитанова Е.Б.  
Приказ № 100-9-у от 02.09.2024 г.

Учтено мнение Совета родителей  
Учтено мнение Совета обучающихся

## Положение

о порядке рассмотрения обращений граждан  
в Государственном бюджетном общеобразовательном  
учреждении средней общеобразовательной школе № 255  
с углубленным изучением отдельных учебных предметов  
Адмиралтейского района Санкт-Петербурга

## **I. 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» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), Федеральным законом Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Уставом Государственного бюджетного общеобразовательного учреждения средней общеобразовательной школы №255 с углубленным изучением предметов художественно-эстетического цикла Адмиралтейского района Санкт-Петербурга (далее – Общеобразовательное учреждение) и иными действующими нормативно-правовыми актами в данной области.

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

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) - направленное в Общеобразовательное учреждение или должностному лицу Общеобразовательного учреждения письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

- предложение – рекомендация гражданина, направленная на улучшение деятельности Общеобразовательного учреждения;

- 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 Общеобразовательного учреждения и его должностных лиц, либо критика деятельности Общеобразовательного учреждения 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 - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления;

- 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. Общеобразовательное учреждение 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 Общеобразовательное учреждение, должностному лицу Общеобразовательного учреждения в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

1.8. Организацию работы по приему обращений граждан осуществляет секретарь Общеобразовательного учреждения, рассмотрение обращений граждан осуществляет директор Общеобразовательного учреждения.

1.9. Директор Общеобразовательного учреждения 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, разъяснять 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. Конституцией Российской Федерации предусмотрено право граждан на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления к должностным лицам, которые в пределах своей компетенции обязаны рассмотреть эти обращения, принять по ним решения и дать мотивированный ответ в установленный срок.

1.11. 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.

1.11.1. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений в Общеобразовательное учреждение осуществляется по адресу: 190000, Санкт-Петербург, Фонарный переулок, д.4, лит А в дни и часы приема граждан. График работы по приему граждан размещен на официальном интернет-сайте Общеобразовательного учреждения <http://school255.ru/>.

1.11.2. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу: 190000, Санкт-Петербург, Фонарный переулок, д.4, лит.А.

1.11.4. Электронные обращения направляются на e-mail: [sc255.@obr.spb.gov.spb.ru](mailto:sc255.@obr.spb.gov.spb.ru) или через официальный интернет-сайт Общеобразовательного учреждения <http://school255.ru/>.

## **II. 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 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.

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

3.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Общеобразовательное учреждение 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.

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

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

4.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации секретарем Общеобразовательного учреждения в течение трех дней с момента поступления в Общеобразовательное учреждение, должностному лицу Общеобразовательного учреждения в журнале учета обращений. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных обращений граждан не допускаются.

4.3. 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. Повторному обращению при его поступлении присваивается очередной регистрационный номер.

4.4. При поступлении заявлений, предложений и жалоб граждан директор Общеобразовательного учреждения 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 Общеобразовательного учреждения, они направляются на исполнение непосредственно в подразделения Общеобразовательного учреждения (исполнителям).

Запрещается направлять обращение на рассмотрение работникам Общеобразовательного учреждения, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4.5.1. В случаях, когда поручение дается 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.

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

4.5.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Общеобразовательного учреждения, 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, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, п. 6.4. настоящего Положения.

4.6. 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.

4.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4.8. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6, статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, п. 4.7. настоящего Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, 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.

4.9. Письменное обращение, поступившее в Общеобразовательное учреждение, должностному лицу Общеобразовательного учреждения в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

4.9.1. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, п. 4.10.2. настоящего Положения, директор Общеобразовательного учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более, чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.10. Рассмотрение обращения

4.10.1. директор Общеобразовательного учреждения или работник, ответственный за рассмотрение обращения :

- 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 VI 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.

4.10.2. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

4.10.3. При подготовке ответа на обращение гражданина, директор Общеобразовательного учреждения или работник, ответственный за рассмотрение обращения, изучает

обращение и материалы к нему, в том числе в целях установления обоснованности доводов гражданина и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, при необходимости осуществляет подготовку запроса в соответствующий орган или организацию в целях получения необходимой информации.

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

4.10.5. Ответ на обращение должен быть аргументированным, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации, Устава и соответствующих локальных актов Образовательного учреждения, разъяснение всех затронутых в обращении вопросов.

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

4.10.7. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Общеобразовательное учреждение, должностному лицу Общеобразовательного учреждения в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Общеобразовательное учреждение должностному лицу в письменной форме.

4.10.8. 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.

## **V. Требования к письменному обращению**

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Общеобразовательного учреждения, 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 Общеобразовательное учреждение или должностному лицу Общеобразовательного учреждения 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.

## **VI. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

6.1. 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.

6.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением

порядка обжалования данного судебного решения.

6.3. Директор Общеобразовательного учреждения или работник, ответственный за рассмотрение обращения, 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.

6.4. 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.

6.4.1. 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.

6.5. 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 Общеобразовательного учреждения либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.5.1. В случае поступления в Общеобразовательное учреждение или должностному лицу Общеобразовательного учреждения 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.

6.6. 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.

6.7. 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.

## **VII. Личный прием граждан**

7.1. Личный прием граждан в Общеобразовательном учреждении проводится директором Общеобразовательного учреждения и уполномоченными на то лицами по адресу: 190000, Санкт-Петербург, Фонарный переулок, д. 4, лит. А. Информация о месте приема, а также

об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан посредством Официального интернет-сайта Общеобразовательного учреждения [http:// school255.ru/](http://school255.ru/).

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

7.3. Содержание устного обращения заносится также в журнал обращений граждан. 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 обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

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

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

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

8.1. 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.

8.2. Директор Общеобразовательного учреждения осуществляет контроль за соблюдением установленного действующим законодательством и настоящим Положением порядка рассмотрения обращений граждан.

8.3. Директор общеобразовательного учреждения контролирует работу с обращениями граждан и организацией их приема как лично, так и через своих заместителей.

8.4. В целях систематического контроля за работой с обращениями граждан в Общеобразовательном учреждении может создаваться временная или постоянно действующая комиссия. На основании изучения и анализа имеющихся материалов комиссия разрабатывает и вносит предложения о мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан, устранению причин и условий, порождающих жалобы.

8.5. 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.

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

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

9.2. 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.



9.3. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) Общеобразовательным учреждением или должностным лицом Общеобразовательного учреждения 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 Общеобразовательным учреждением или должностным лицом Общеобразовательного учреждения, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.