

Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение
школа № 59 Приморского района Санкт-Петербурга

УТВЕРЖДЕН

приказом директор ГБОУ школа № 59
Приморского района Санкт-Петербурга
от 01.09.2025 № 42

_____ Т.А. Морозова

ПОРЯДОК

рассмотрения обращений, жалоб и предложений от сотрудников,
обучающихся и их родителей (законных представителей)

Санкт-Петербург
2025

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок рассмотрения обращений, жалоб и предложений от сотрудников, обучающихся и их родителей (законных представителей) в Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение школа № 59 Приморского района Санкт-Петербурга (далее - **Образовательное учреждение, Порядок**) определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан в Образовательное учреждение, а также контроль за их исполнением.

1.2. Регулирующее действие настоящего Порядка распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме директором Образовательного учреждения, по почте, телефону, электронной почте и иными информационными системами общего пользования.

1.3. Рассмотрение обращений граждан в Образовательное учреждение регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (редакция от 31.07.2025);
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (редакция от 28.12.2024);
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (редакция от 24.06.2025);
- Федеральным законом РФ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (редакция от 24.06.2025);
- Уставом школы и другими нормативными актами.

1.4. Основные термины, используемые в настоящем Порядке:

Обращение гражданина (далее – Обращение) – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено настоящим Федеральным законом), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Образовательного 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 Образовательного учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности Образовательного учреждения и 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 руководителя Образовательного учреждения.

1.5. Сведения о месте нахождения Образовательного учреждения, почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений; информация о личном приеме граждан директором Образовательного учреждения, его заместителями размещаются на информационном стенде и официальном сайте Образовательного учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.6. Обращения граждан могут быть направлены:

- почтой России по адресу: 197349, Санкт-Петербург, ул. Байконурская, д. 25 литер А;
- E-mail: school59s-pb@mail.ru; school59spb@obr.gov.spb.ru
- по телефону: +7 (812)-394-59-34
- форма обратной связи на сайте www.school-59spb.ru
- Платформа обратной связи ПОС Госуслуги

1.7. Все обращения граждан, поступающие в Образовательное учреждение, подлежат обязательному рассмотрению.

1.8. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию Образовательное учреждение, недопустим.

2. Права граждан и обязанности должностных лиц при рассмотрении обращений

2.1. При рассмотрении обращения Образовательным учреждением гражданин имеет право:

2.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

2.1.2. 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.

2.1.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.1.4. Обращаться с жалобой на принятые по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.2. Требования к письменному обращению

2.2.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование Образовательного учреждения, в которое 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.

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

2.2.3. Обращение, поступившее в Образовательное учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ. 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.

2.3. Направление и регистрация письменного обращения:

2.3.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно тому должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.3.2. Письменное обращение (включая электронное) подлежит обязательной регистрации в «Журнале регистраций обращений» в течение **трех дней** с момента поступления в Образовательное учреждение.

2.3.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, 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.

2.3.4. 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.

2.4. Должностные лица Образовательного учреждения:

2.4.1. Обязательно регистрируют письменное обращение (в том числе в электронном виде) в течение **трех дней** с момента поступления в Образовательное учреждение или должностному лицу.

2.4.2. Обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости – с участием граждан, направивших обращения.

2.4.3. Запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращений документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

2.4.4. Принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

2.4.5. Дают письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов.

2.4.6. В течение **семи дней** со дня регистрации уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.5. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

2.6. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

2.7. Требования, учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме:

- обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на сайте Образовательного учреждения;
- обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в Образовательное учреждение.

2.8. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением:

- 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.
- 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.

3. Рассмотрение обращений граждан

3.1. Обращение, поступившее в Образовательное учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

3.2 Образовательное учреждение или должностное лицо в соответствии с его компетенцией 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 необходимые документы и материалы; 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 ФЗ-59;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.4. Ответ на обращение подписывается руководителем либо уполномоченным на то лицом.

3.5. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме.

3.6. Поступающие в Образовательное учреждение письменные обращения принимаются секретарем Образовательного учреждения.

3.7. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

3.8. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов;
- поступившие с письмом документы подкальзываются под скрепку после текста письма, затем подкальвается конверт.

3.9. Ошибочно (не по адресу) присланые письма возвращаются на почту невскрытыми.

3.10. Письменные обращения и обращения граждан, поступившие в Образовательное учреждение, регистрируются секретарем в течение трех дней с момента их поступления.

3.11. Письменные обращения и обращения граждан, поступившие в Образовательное учреждение по электронной почте, регистрируются в Журнале регистрации обращений граждан.

3.12. На каждом обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.

3.13. В случае, если в письменном обращении на 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.

3.14. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения директору Образовательного учреждения.

3.15. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и(или) адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. Обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- 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;

- 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;

- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

3.16. Обращение может быть зарегистрировано, но не рассмотрено по существу, если:

- обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения;

- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

- обращение направлено лицом, которое признано недееспособным решением суда, вступившим в законную силу;

- обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);

- обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи.

3.17. В случаях, указанных в пункте 3.16 настоящего раздела, лицо, направившее обращение, оповещается о данном решении с указанием одной из перечисленных причин.

3.18. В случаях повторного обращения по вопросам, на которые гражданину уже давались письменные ответы, возможно получение ответа только при наличии новых обстоятельств.

3.19. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте, руководителем должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;
- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки.

3.20. Директор Образовательного учреждения рассматривает обращения граждан и определяет должностное лицо, и сроки подготовки ответа заявителю.

3.21. Должностное лицо готовит ответ на письменное обращение граждан, и передает его секретарю для подписи директором, регистрации и отправки на указанный гражданином почтовый адрес с уведомлением, либо (и) на адрес электронной почты.

3.22. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

3.23. Если в поручении по обращению несколько исполнителей, то они не позднее, чем за 5 (пять) дней до истечения срока ответа на обращение, представляют ответственному исполнителю отчёт для составления ответа.

3.24. Исполненными считаются обращения граждан, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и авторам даны исчерпывающие ответы.

3.25. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

3.26. Обращения граждан рассматриваются в течение **30 (тридцати)** дней со дня их регистрации, если в резолюции не указан другой срок исполнения. Обращения, не требующие дополнительной проверки и изучения, могут рассматриваться в течение **10 (десяти)** дней. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата решения вопроса.

3.27. При невозможности исполнения обращения в сроки, установленные пунктом 3.21 настоящего раздела, необходимо решить вопрос о продлении срока рассмотрения. Продлить срок рассмотрения обращения может только директор, но не более чем на **один месяц**.

3.28. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

3.29. Исполнитель и лицо, подпавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и чёткость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

3.30. Ответы на обращения граждан подписывает директор Образовательного учреждения.

3.31. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Информация о персональных данных заявителей хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

3.32. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, при направлении письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.33. Перед передачей ответов заявителям на отправку секретарь проверяет наличие подписей, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

3.34. Оформленные надлежащим образом ответы отправляются секретарем адресатам почтовым отправлением.

3.35. Обращения граждан могут поступать в Образовательное учреждение в электронном виде, как по электронной почте, так и через раздел официального сайта, посредством ПОС-Госуслуги.

3.36. Обращения, поступившие на официальный электронный адрес Образовательного учреждения, поступают секретарю.

3.37. Секретарь, отвечающий за прием электронной почты, распечатывает обращение, регистрирует его и передает поступившие обращения директору Образовательного учреждения в соответствии с данным Порядком.

3.38. Директор рассматривает электронные обращения граждан и определяет должностное лицо, сроки подготовки ответа заявителю.

3.38. Ответственные лица готовят ответ в виде обратного сообщения, согласовывают с директором и передают его секретарю руководителя.

3.40. Должностные лица несут ответственность за достоверность информации, содержащейся в обратном сообщении.

3.41. Ответ в виде обратного сообщения направляется секретарем по адресу электронной почты, указанному в обращении в течение **30 дней с момента получения**.

4. Личный прием граждан

4.1. Личный прием граждан в Образовательном учреждении осуществляется директором и его заместителями в соответствии с графиком приема граждан.

4.2. В случае обращения гражданина к директору по срочному с точки зрения гражданина вопросу, прием данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от графика приема.

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

4.4. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его или третьих лиц нарушенных прав, свобод и законных интересов.

4.5. Содержание устного обращения заносится в Карточку учета личного приёма граждан.

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

4.6. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Образовательного учреждения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.7. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов и гражданином не представлены вновь открывшиеся обстоятельства.

4.8. Устные обращения граждан, принятые по телефону, не регистрируются.

5. Результаты рассмотрения обращений граждан

5.1. Конечными результатами предоставления рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

5.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной/устной форме или в форме электронного документа.

6. Анализ обращений граждан, поступивших в Образовательное учреждение

6.1. Директор Образовательного учреждения систематически анализирует обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщает предложения, принимает меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений.

7. Формирование дел по обращениям граждан

7.1. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением (разрешением), хранятся подшитыми в папке «Обращения граждан» в кабинете директора в течение 3 лет.

7.2. По истечении установленных сроков хранения дела подлежат уничтожению.

7.3. Ответственность за сохранность и комплектность документов по обращениям граждан возлагается на секретаря Образовательного учреждения.