

## **ПРИНЯТО**

Педагогическим советом  
ГБОУ школы № 601  
Приморского района Санкт-Петербурга  
Протокол № 1 от 29 августа 2025г.

## **УТВЕРЖДАЮ**

Директор ГБОУ школы № 601  
Приморского района Санкт-Петербурга  
В.А. Якимова  
Приказ № 139 от 29 августа 2025г.

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **о порядке рассмотрения жалоб и предложений сотрудников, обучающихся и их родителей (законные представители) ГБОУ школы № 601 Приморского района Санкт-Петербурга**

#### **1. Общие положения**

1.1. Данное Положение разработано в соответствии с Федеральным законом №273-ФЗ от 29.12.2012 «Об образовании в Российской Федерации» с изменениями от 8 декабря 2020 года, Трудового кодекса РФ (Далее - ТК РФ), Гражданского Кодекса РФ (далее - ГК РФ), а также Уставом организации, осуществляющей образовательную деятельность, и другими нормативными правовыми актами Российской Федерации, регламентирующими деятельность организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

1.2. Настоящее Положение о локальных актах организации, осуществляющей образовательную деятельность, (далее – Положение) разработано в целях реализации права на самостоятельное создание нормативно-правовой базы для своей деятельности в рамках полномочий, отнесенных законодательством Российской Федерации к компетенции образовательной организации.

1.3. Данное положение дополняет и конкретизирует порядок издания локальных актов, определенных Уставом образовательной организации (далее – школа), устанавливает единые требования к нормативным локальным актам, их подготовке, оформлению, принятию, утверждению, вступлению в силу, внесению изменений и отмене, публикации на официальном сайте школы.

1.4. Настоящее Положение является локальным нормативным актом школы и входит в перечень локальных актов образовательной организации.

1.5. Целями и задачами настоящего Положения являются:

- нормативно-правовое регулирование образовательных отношений в образовательной организации;
- создание единой и согласованной системы локальных нормативных актов образовательной организации;
- обеспечение принципа законности в нормотворческой деятельности образовательной организации;
- совершенствование процесса подготовки, оформления, принятия и реализации локальных нормативных актов;
- предотвращение дублирования регулирования общественных и образовательных отношений в школе.

1.6. Локальные акты, соответствующие всем требованиям законодательства РФ, являются обязательными к исполнению всеми участниками образовательных отношений.

#### **2. Организация делопроизводства**

2.1. Организация работы с письмами и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам

Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

2.2. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на директора школы.

2.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется секретарем руководителя образовательного учреждения.

2.4. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется директором образовательного учреждения.

2.5. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется ответственными работниками образовательного учреждения.

### **3. Прием и регистрация писем граждан**

3.1. Все поступающие в образовательное учреждение обращения граждан принимаются и оформляются в день их поступления руководителем образовательного учреждения в соответствии с должностными обязанностями.

3.2. Поступающие обращения с копиями документов (например, копий аттестатов, дипломов, трудовых книжек и др.) прикрепляются к тексту обращения. Полученные подлинники документов, ценные бумаги возвращаются гражданам.

3.3. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

3.4. Поступившие письма граждан регистрируются руководителем образовательного учреждения в журнале учета. Регистрационный (входящим) номер письма состоит из порядкового номера поступившего обращения в пределах календарного года и индекса дела по номенклатуре. Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо проставляется свой регистрационный номер.

Если письмо переслано, то в журнале (в графе «примечание») указывает, откуда оно поступило (от администрации, районной прокуратуры, отдела образования и т.д.).

Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя. В журнале учета и регистрационно-контрольных карточках присваивается очередной регистрационный номер.

### **4. Требования к обращению**

4.1. Письменное обращение гражданина должно содержать наименование школы, фамилию, имя, отчество должностного лица либо его должность, фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому нужно направить ответ, уведомление о переадресации обращения, дату и личную подпись. В случае необходимости (чтобы подтвердить свои доводы) гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.2 В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин должен указать:

- свои фамилию, имя, отчество;
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

- почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.
- К обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме. Также он может их направить эти документы или их копии в письменной форме по почте.

- В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового или электронного) по которому следует направить ответ.

- Ответ на обращение граждан не дается в следующих ситуациях:
- если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый

- адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если текст обращения прочесть невозможно из-за его физического состояния, об этом гражданину сообщается в течение семи дней от момента регистрации;
- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, об этом гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом;
- если в 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;
- если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее был дан ответ по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, гражданину сообщается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу.
- Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 4.1. - 4.3. настоящего положения, признаются анонимным и рассмотрению не подлежит.

– Письменные обращения граждан и материалы к ним, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

### **5 Порядок рассмотрения письменных (электронных) обращений**

- Среди локальных нормативных актов образовательной организации высшую юридическую силу имеет Устав. Поэтому, принимаемые в образовательной организации локальные нормативные акты, не должны противоречить его Уставу.
- При подготовке локальных нормативных актов, регулирующих социально-трудовые отношения (например, коллективный договор, правила внутреннего распорядка и др.) следует руководствоваться рекомендациями о них.
- Положение должно содержать следующие обязательные реквизиты:
  - обозначение вида локального нормативного акта, его наименование,
  - грифы: принято, утверждено, согласовано;
  - регистрационный номер, текст, соответствующий его наименованию;
  - текст, соответствующий его наименованию;
  - отметку о наличии приложения и согласования.
- Правила должны содержать следующие обязательные реквизиты:
  - обозначение вида локального нормативного акта, его наименование;
  - грифы принятия и утверждения;
  - текст, соответствующий его наименованию;
  - отметку о наличии приложения;
  - регистрационный номер.
- Инструкции должны содержать следующие обязательные реквизиты:
  - обозначение вида локального нормативного акта, его наименование;
  - грифы принятия и утверждения;
  - текст, соответствующий его наименованию;
  - отметку о наличии приложения;
  - регистрационный номер.
- Постановление должно содержать следующие обязательные реквизиты:
  - обозначение вида локального нормативного акта, его наименование;
  - место и дату принятия;
  - текст, соответствующий его наименованию;
  - должность, фамилию, инициалы и подпись лица, вынесшего постановление;
  - оттиск печати.
- Решения должны содержать следующие обязательные реквизиты:

- обозначение вида локального нормативного акта;
- место и дату принятия;
- текст;
- должность, фамилию, инициалы и подпись лица, принявшего решение;
- оттиск печати.
- Приказы и распоряжения должны содержать следующие обязательные реквизиты:
- обозначение вида локального нормативного акта, его наименование;
- место и дату принятия;
- регистрационный номер;
- текст;
- должность, фамилию, инициалы и подпись руководителя образовательной организации.
- Приказы и распоряжения выполняются на бланке образовательной организации.
- Протоколы и акты должны содержать следующие обязательные реквизиты:
- обозначение вида локального нормативного акта;
- место и дату принятия;
- номер;
- список присутствующих;
- текст, содержащий повестку дня, описание хода, порядка и процедуры совершаемых определенных (юридически значимых) действий либо отсутствие определенных фактов;
- должность, фамилию, инициалы и подпись лица (лиц), составивших или принимавших участие в составлении протокола или акта.
- Методические рекомендации должны содержать следующие обязательные реквизиты:
- обозначение вида локального нормативного акта, его наименование;
- место и дату принятия;
- текст, соответствующий его наименованию и содержащий указание на вид, наименование и дату принятия правил или инструкций, нормы которых разъясняются, конкретизируются или детализируются методическими рекомендациями;
- должность, фамилия, инициалы лица (лиц), составивших методические рекомендации.
- Программы и планы должны содержать следующие обязательные реквизиты:
- обозначение вида локального нормативного акта, его наименование;
- место и дата принятия;
- текст локального нормативного акта, соответствующий его наименованию.
- Должностная инструкция работника должна содержать следующие разделы:
- общие положения;
- основные задачи, права, предоставляемые работнику и его обязанности;
- взаимодействия;
- ответственность за некачественное и несвоевременное выполнение (неисполнение) обязанностей, предусмотренных должностной инструкцией;
- требования к работнику.

## **6 Организация личного приема граждан.**

### **Порядок рассмотрения устных обращений**

6.2 Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции школы, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами, возложенных на них обязанностей.

6.3 Прием граждан осуществляется директором школы. При необходимости директор может для решения вопроса пригласить заместителя директора (по УВР), педагогических работников или других работников школы.

6.4 Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд и официальный сайт образовательного учреждения в сети Интернет

6.5 При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность.

6.6 Прием устных обращений по контактными телефонам ведется администрацией школы.

6.7 Устные обращения:

6.8 требующие оперативного вмешательства или оказания помощи в сложившейся ситуации доводятся до директора школы или уполномоченного лица для принятия решения и осуществления контроля за ее разрешением;

6.9 содержащие критические замечания в адрес школы, сотрудников школы или по улучшению их деятельности доводятся до директора школы или уполномоченного лица.

6.10 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 приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.11 Устные обращения могут поступать при проведении приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны и установлены. На устные обращения, как правило, дается ответ в устной форме.

6.12 Информация об устных обращениях может быть включена в журнал обращений.

6.13 Результаты рассмотрения обращений граждан:

6.14 Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

6.15 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;

6.16 отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

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

## **7 Обобщение и анализ письменных и устных обращений граждан**

Директор образовательного учреждения или по его поручению другие должностные лица должны систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан и содержащиеся в них практические замечания.

Цель: своевременное выявление и устранение причины, порождающей нарушение прав заявителей, защита интересов граждан в соответствии с законодательством, а также совершенствование организационной и управленческой деятельности в системе образования данной территории.

Обобщение обращений можно осуществлять по следующей примерной классификации:

- по адресу обращений (в том числе поступающих из вышестоящих организаций и др.): по типам и видам образовательных учреждений;
- сколько получено и рассмотрено коллективных, индивидуальных, анонимных обращений;
- по направлениям работы (по классификатору тем).

Проводится количественный и качественный анализ всех поступивших обращений с характеристикой фактов, изложенных заявителями и указанием результатов: в частности, какие факты подтвердились полностью или частично. По результатам анализа представляется информация с конкретными рекомендациями по совершенствованию работы в данном вопросе. Материалы оформляются в виде обобщенных сведений, таблиц и аналитических справок.

Аналитическая информация по итогам работы с обращениями граждан подготавливается за календарный год (по кварталам).

## **8 Формирование и хранение дел по письмам и устным обращениям граждан**

8.2 Все поступившие письма и устные обращения граждан после их разрешения должны быть возвращены руководителю со всеми относящимися к ним материалами для централизованного учета и формирования дел. Формирование и хранение дел по обращениям граждан у исполнителя запрещается.

8.3 Письменные обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

8.4 В процессе формирования дел проверяется также правильность оформления документов (подписи, даты, индексы, адресаты). Недооформленные или неправильно оформленные документы возвращаются исполнителям на доработку.

8.5 Письма и материалы по устному рассмотрению обращений граждан хранятся пять лет, после чего уничтожаются.

8.6 По истечении установленного срока хранения документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан составляется акт об их уничтожении, который подписывается членами экспертной комиссии и утверждается директором образовательного учреждения.

## **9 Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан**

Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на директора школы.

Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возлагается на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировка и т.п.) не снимает с директора школы ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан.

Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков или порядка их рассмотрения; принятие заведомо необоснованного, незаконного решения; преследование граждан за критику; предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **10 Заключительные положения**

10.1 Настоящее Положение является локальным нормативным актом ГБОУ школа № 601, принимается на педсовете, утверждается (либо вводится в действие) приказом директора школы.

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

10.3 Положение принимается на неопределенный срок.

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