УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБОУ Школа № 887
_____ Плотникова Ю.В.
09 января 2020 года

ПОЛОЖЕНИЕ
О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН
В ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ
ШКОЛЕ № 887

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Положение о рассмотрении обращений граждан в ГБОУ Школе № 887 (далее – Школа) разработано в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан, создания комфортных условий для участников образовательных отношений, возникающих при рассмотрении обращений граждан, определяет сроки и последовательность действий по рассмотрению обращений граждан.

1.2. Рассмотрение обращений граждан регулируют следующие нормативные акты:

- Конституция Российской Федерации
- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1998, № 31, ст. 3802);
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410);
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (ч. I), ст. 3448);

1.3. В настоящем Положении под «обращениями граждан» понимаются направленные и поступившие в Школу, директору Школы, или заместителя директора индивидуальные или коллективные предложения, заявления или жалобы, изложенные в письменной или устной форме.

Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательных учреждений, комитета образования и т.д.

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 государственных органов, должностных лиц, общественных лиц и общественных организаций.

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 **с**читаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

1.4. Заявителями являются 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.

1.5. Порядок информирования заинтересованных лиц о правилах рассмотрения обращений:

1.5.1. Информация о месте нахождения и графике работы Школы и приема обращений:

- юридический / почтовый адрес - город Москва, Ельнинская улица дом 10 строение 2, по будням с 09:00 до 18:00 в приемной директора или по средствам электронной почты, почты России, СЭД, сайта Школы.

- график личного приема граждан директором и заместителями директора размещен на официальном сайте Школы: https://sch887.mskobr.ru/

1.5.2. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления, в том числе о ходе рассмотрения обращений:

а) при обращении гражданин сообщает следующее:

- свои фамилию, имя и отчество гражданина, контактный адрес;

- содержание обращения;

- номер телефона.

В обращении заявителя может содержаться просьба о выдаче информации лично заявителю или его уполномоченному представителю при их обращении или направлении ее по почте (в том числе электронной). При отсутствии в заявлении указания на способ получения заявителем информации ответ ему направляется по почте.

б) индивидуальный устный ответ заявителю по телефону осуществляется уполномоченными лицами.

в) при ответе на телефонные звонки лицо, дающее информацию, сняв трубку, должно назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и предложить гражданину представиться и изложить суть вопроса.

г) в случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, заявителю может быть предложено обратиться в письменном виде.

д) письменное информирование граждан о порядке рассмотрения обращения граждан осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением.

Ответы на письменные обращения граждан, поступившие почтовой, по электронной почте, направляются в письменном виде на электронную почту или почтовым отправлением.

В случае поступления коллективного письменного обращения граждан ответ на обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если в обращении не указан иной адресат для ответа.

Ответы на письменные обращения граждан должны содержать: дату документа, регистрационный номер документа, фамилию и инициалы гражданина, его почтовый адрес, текст документа (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его инициалы, фамилию, подпись, фамилию и номер телефона исполнителя.

е) гражданин с учетом графика (режима) работы Школы с момента приема обращения имеет право по телефону или лично получить у специалиста в области оперативного управления системой образования сведения о рассмотрении его обращения:

- о лице, которое рассматривает обращение (далее – исполнитель);
- о невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;
- о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

1.5.3. Информация, указанная в пунктах 1.5.1-1.5.3. настоящего Положения, размещается:

2) в электронном виде в сети Интернет на сайте Школы.

В случае если в указанную информацию были внесены изменения, то она в течение 5 рабочих дней подлежит обновлению.

II. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН.

2.Результатом рассмотрения обращения является:

- устный или письменный ответ на поставленные в обращении вопросы с учетом данных ответов и разъяснений на ранее поступившие обращения того же заявителя;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина в связи с его обращением.

2.1. Срок рассмотрения обращений:

2.1.1. срок рассмотрения **устного** обращения гражданина составляет **не более 30 минут**. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, заявителю может быть предложено обратиться в письменном виде;

2.1.2. срок рассмотрения письменного обращения граждан составляет не **более тридцати календарных дней** с момента поступления обращения, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

2.1.3. в случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены директором школы не более, чем на тридцать календарных дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков;

2.2. Перечень документов, необходимых для рассмотрения обращения граждан**:**

2.2.1. При устном обращении заявитель, представитель заявителя предъявляет:

документ, удостоверяющий личность;

доверенность на представление интересов заявителя, оформленную в соответствии с гражданским законодательством.

2.2.2. При письменном обращении заявитель оформляет письменно жалобу, заявление или предложение в произвольной форме.

2.3. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- заявитель при устном обращении находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлениях им агрессии.

III. **СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ.**

3.1. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур в части рассмотрение письменных обращений граждан:

- прием и регистрация обращения в приемной директора в течение **трех** рабочих дней;
- рассмотрение обращения члена комиссии, утвержденной приказом директора Школы в установленные сроки;
- оформление необходимого ответы в соответствии с настоящим Положением.

3.2. Требования к порядку выполнения административных процедур в отношении обращений.

3.2.1. Ответственное лицо по работе с обращениями граждан в приемной директора:

3.2.1.1. регистрирует обращения, указывает дату регистрации и регистрационный номер документа;

3.2.1.2. проверяет обращение на повторность. Повторным считается обращение от одного и того же лица в один и тот же адрес по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок предоставления или когда заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Оформляет такое обращение с указанием фамилии, инициалов и адреса прежнего заявителя, присваивает обращению прежний номер, но фактическую дату

поступления. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными и рассматриваются в дополнение одновременно с первоначальным. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам.

3.2.2. Директор школы:

3.2.2.1. прочитав обращение определяется круг поставленных в нем вопросов;

3.2.2.2. в течение одного дня по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами:

- определяет исполнителей;
- при необходимости издает приказ на создание комиссии по расследованию,
- ставит исполнение поручений и рассмотрение обращения на контроль;
- передает обращение и прилагаемые к нему документы исполнителю.

3.2.3. Порядок рассмотрения видов обращений:

При рассмотрении обращения, отнесенного к виду «Предложение», исполнитель:

- определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении;
- оценивает возможность его принятия или непринятия, учитывая:

нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы;

наличие предложений, не относящихся к компетенции Школы;

возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуется в случае их принятия;

возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса;

- по результатам рассмотрения предложения гражданина готовит ответ. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

При рассмотрении обращения, отнесенного к виду «Заявление», исполнитель:

- выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;
- проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Управления образования и должностных лиц;
- проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или невозможности испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы;

- проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям и предписаниям как законодательных и подзаконных актов, так и предписаниям нормативно-распорядительных документов.

Для этого исполнитель получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные гражданином, запрашивает дополнительные материалы.

Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных и других документов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным, в ответе гражданину перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов и должностных лиц, сроки их реализации.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

При рассмотрении обращения, отнесенного к виду «Жалоба», исполнитель:

- определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина;
- устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;
- определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

3.2.4. Порядок выполнения поручения исполнителем:

- связывается с заявителем по средствам телефонной связи или очной встречи;
- проводит расследование/разбирательство, согласно настоящему Положению;
- подготовленные по результатам рассмотрения обращений протоколы комиссий и проекты ответов направляются исполнителем Директору для согласования и подписания.

3.2.5. Директор Школы рассматривает предоставленный проект ответа или информацию о рассмотрении обращения на предмет:

- правильности оформления;

- отсутствия выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, противоречащих действующему законодательству;

- полноты информации по поставленным вопросам;

- необходимости дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения.

При согласии с представленным проектом, подписывает его и передает для направления гражданину. При несогласии - возвращает исполнителю проект ответа на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

3.2.6. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

3.2.7. Срок хранения заявления, предложения или жалобы и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением, соответствует утвержденной номенклатурой дел в образовательной организации.

3.3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур в части рассмотрение устных обращений граждан:

- регистрация обращения – в день обращения;

- рассмотрение обращения в срок, установленный настоящим положением.

3.4. Требования к порядку выполнения административных процедур при рассмотрении устных обращений граждан.

3.4.1. Директор Школы или его заместители, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение гражданина.

3.4.2. 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 личных обращений директора или заместителей директора.

3.4.3. При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема Директор дает соответствующее поручение ответственному лицу о подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

3.4.4. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА РАБОТОЙ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

4.1. Контроль за соблюдением последовательности действий и принятием решений осуществляется директором Школы.

4.2. Контроль за соблюдением сроков предоставления ответов осуществляет ответственное лицо за работу с обращением граждан, назначенное приказом директора

4.3. Контроль за полнотой и качеством работы по рассмотрению обращений граждан включает в себя выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.4. В рамках контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений проводится не только мониторинг соблюдения сроков на всех этапах рассмотрения обращений граждан, но и анализ содержания поступающих обращений, принимаются меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

4.5. Исполнители несут ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения и действует до внесения изменений или отмены