



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** считаются 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.