

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан
в Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение города
Москвы «Школа № 1191» (ГБОУ Школа № 1191)

I. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБОУ Школа № 1191 (далее - Положение) определяет единый порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан в ГБОУ Школа № 1191 (далее - Школа).

1.2. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб:

1.2.1. Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности школы;

1.2.2. Заявление - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан, сотрудников Школы, участников образовательного процесса: обучающихся, родителей (законных представителей), учителей.

1.2.3. Жалоба - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов учащихся и работников школы, нарушенных действиями либо решениями должностных или общественных лиц.

1.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять письменные и электронные обращения.

1.4. Самостоятельная передача гражданином письменного обращения в Школу осуществляется через **канцелярию** по адресу: г. Москва, ул. Митинская, дом 46, корпус 2, этаж 1, кабинет 3. По просьбе гражданина на копии обращения или его втором экземпляре работник, в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции, проставляет (на нижнем свободном от текста поле) лицевой стороны первой страницы обращения: "Дата" и "Входящий регистрационный номер", согласно книге учёта входящей корреспонденции.

1.5. График работы канцелярии для приема корреспонденции:

понедельник, вторник, среда, - с 8:30 до 17:00
четверг, пятница

1.6. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу Школы: ул. Митинская, дом 48, корпус 2, Москва, 125430.

1.7. Электронные обращения направляются на электронный адрес Школы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": 1191@edu.mos.ru , а

также через форму «Вопрос-ответ» на сайте Школы № 1191.

1.8. Организация работы по приему, регистрации, рассмотрению обращений и личному приему граждан, в том числе руководством Школы (директором и его заместителями) осуществляется в порядке, установленном настоящим Положением.

1.9. Организационное обеспечение и контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в Школе осуществляет сотрудник, на которого возложены функции по ведению делопроизводства и организации работы с обращениями граждан (далее – ответственное лицо).

II. Прием и регистрация письменного обращения

2.1. Первичная обработка обращений, поступающих по почте и доставленных лично гражданином, осуществляется ответственным лицом и включает в себя: проверку правильности адресации корреспонденции, вскрытие конвертов, а также проверку наличия указанных гражданином вложений и приложений. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями. Ошибочно (не по адресу) присланные обращения возвращаются на почту невскрытыми.

Конверты с пометкой "лично", не вскрывая, передаются соответствующим должностным лицам Школы. Обращения после прочтения должностными лицами Школы в случае, если в них не содержится личная информация (не относящаяся к деятельности Школы), а ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию ответственному лицу.

2.2. Регистрация письменных обращений производится централизованно, отдельно от других документов и осуществляется ответственным лицом в день поступления в Школу. На подлиннике обращения или на сопроводительном письме к нему на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу оформляется:

«ГБОУ Школа № 1191» Вх. № _____, "___" 20__ г.".

2.3. Обращение, направленное гражданином на сайт Школы в форме электронного документа (электронное обращение), в течение рабочего дня поступает ответственному лицу. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

III. Рассмотрение обращения

3.1. Обращение, поступившее в Школу, подлежит обязательному рассмотрению по всем вопросам, касающимся деятельности Школы.

Школа обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина,

направившего обращение.

3.2. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- 1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;
- 3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- 4) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.3. Ответственное лицо после регистрации в тот же день направляет для рассмотрения обращения директору Школы.

3.4. Обращения, рассмотренные директором Школы, направляются ответственному лицу для регистрации, указания по исполнению (с резолюцией), постановки на контроль, соответствующему должностному лицу Школы.

3.5. Если в указании по исполнению обращения определены несколько должностных лиц Школы, то ответственное лицо направляет копии обращения всем должностным лицам, определенным в указании. В целях обеспечения сохранности, подлинники обращений остаются у ответственного лица.

Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на исполнение поручения, направляют свои предложения в соответствии с компетенцией в адрес ответственного исполнителя.

3.6. Должностное лицо Школы, получившее поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает меры о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.

IV. Порядок рассмотрения отдельных обращений

4.1. 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.

4.2. Школа 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.

4.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.4. 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 Школы либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

V. Подготовка ответа на обращение и направление ответа гражданину

5.1. Должностное лицо Школы, ответственное за рассмотрение обращения, изучает обращение и материалы к нему, в том числе в целях установления обоснованности доводов гражданина.

Если для подготовки ответа на обращение необходимо получение дополнительных материалов, направление запроса, проведение проверки срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней, с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение. При этом должностное лицо Школы, ответственное за рассмотрение обращения, должно обратиться к директору Школы либо уполномоченному им лицу с письменной мотивированной просьбой о продлении рассмотрения такого обращения.

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

Ответ на обращение должен быть аргументированным, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации, разъяснение всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения отказано - содержать разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), в который может быть направлено обращение.

5.3. При повторном письменном обращении дополнительное его рассмотрение проводится должностным лицом Школы, ответственным за рассмотрение обращения, в случаях выявления новых обстоятельств и (или) изменения нормативных правовых актов.

Если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо Школы, ответственное за рассмотрение обращения, вправе подготовить предложение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

В случае принятия директором Школы решения (в письменной форме) о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу, в адрес гражданина направляется уведомление о прекращении с ним переписки по данному вопросу.

5.4. Ответ гражданину оформляется на бланке в установленном в Школе порядке делопроизводства.

Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого гражданина, указанного в обращении (если в обращении не оговорен конкретный гражданин) или на адрес гражданина, указанного на конверте.

Ответ оформляется с указанием должности лица, подписавшего ответ, имени, отчества, фамилии исполнителя и номера его телефона.

Ответы на обращения подписываются только директором Школы и его заместителями.

Ответ на обращение, поступившее в Школу по почте, направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

VI. Сроки рассмотрения обращений граждан

6.1. Письменное обращение, поступившее в Школу, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, оно подлежит исполнению в предшествующий ему рабочий день.

6.2. В исключительных случаях, директор Школы либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

VII. Личный прием граждан

7.1. Личный прием граждан осуществляется директором Школы и его заместителями.

7.2. Личный прием граждан ведётся в соответствии с графиком приёма, расположенном на официальном сайте Школы в разделе «Контакты».

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

7.4. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 карточке личного приема гражданина, либо делается соответствующая запись в протоколе встречи. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

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.

7.8. Приём граждан осуществляется по адресу: г. Москва, ул. Митинская, дом 46, корпус 2, этаж 1, кабинет 5 либо на рабочих местах директора Школы и его заместителей, о чём сообщается гражданину при записи на приём. В помещениях, в которых ведётся личный приём граждан осуществляется видеосъёмка и производится аудиозапись встречи.

7.9. Время личного приёма граждан определяется исходя из перечня вопросов, предварительно изложенных в обращении и составляет не более 15 минут. Длительность приёма может быть изменена по решению лица, осуществляющего приём.

VIII. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

8.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов участников образовательного процесса, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы обращениями.

8.2. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляется ответственным лицом и включает в себя:

постановку поручений по рассмотрению обращений на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;

продление срока исполнения;

снятие обращений с контроля.

Обращение снимается с контроля после направления ответа гражданину с результатами рассмотрения его обращения.

8.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется директором Школы и его заместителями.

8.4. Ответственное лицо ежегодно подготавливает и докладывает директору Школы результаты рассмотрения обращений, поступивших в Школу за текущий год.