



## ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ГОРОДА МОСКВЫ

Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение города Москвы

### «ШКОЛА «СВИБЛОВО»

(ГБОУ Школа «Свиблово»)

Юридический адрес: ул. Седова, д.4 корп.1, г. Москва, 129323

тел: (495)656-60-81; 8(495)656-60-17, e-mail: [tok-sviblovo@edu.mos.ru](mailto:tok-sviblovo@edu.mos.ru), <http://gym-sviblovo.mskobr.ru/>

ОКПО – 78026555, ОГРН – 1057747734901, ИНН/КПП 7716530474/771601001

УТВЕРЖДАЮ  
Директор  А.И. Грабовский  
«» 2021 года  


## Положение о Порядке работы с обращениями граждан

### I. Общие положения

1.1. Положение о Порядке работы с обращениями граждан ГБОУ Школа «Свиблово» (далее - Школа) по исполнению государственной функции по работе с обращениями граждан: регламентирует прием граждан, обеспечивает своевременное и полное рассмотрение устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее - государственная функция) определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан руководителем образовательного учреждения.

Порядок распространяется на все устные и письменные, индивидуальные и коллективные обращения граждан на взаимоотношения граждан и должностных лиц в Школе.

Для целей настоящего Порядка используются следующие термины:

а) «Обращение гражданина» - направленные директору Школы письменное обращение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина к руководителю Школы на личном приеме;

б) «Руководитель образовательной организации» - директор Школы, или лицо, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции директора.

1.2. Государственная функция определена Уставом Школы.

Исполнение государственной функции осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3. Государственная функция исполняется директором Школы, осуществляющим работу с обращениями граждан и несущим установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции директора Школы, исполнение государственной функции может осуществляться во взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти к деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

1.4. Конечным результатом исполнения государственной функции может являться:

устный или письменный ответ на все поставленные в обращении вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений; необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений.

### **Требования к обращению гражданина.**

**Требования к письменному обращению.** Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование образовательной организации, в которую направляет письменное обращение, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ставит личную подпись и дату.

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

Письменное обращение может быть направлено в адрес Школы посредством почты России по адресу образовательного учреждения ул. Седова, д.4 корп. 1, г. Москва, 129323, подано на личном приеме директора или заместителя директора, или секретарю по адресу образовательного учреждения г. Москва, ул. Седова, д.4 корп. 1., на электронный адрес образовательного учреждения [tok-sviblovo@edu.mos.ru](mailto:tok-sviblovo@edu.mos.ru), а также на официальную почту директора Школы [GrabovskvAI@edu.mos.ru](mailto:GrabovskvAI@edu.mos.ru)

**Требования к устному обращению в ходе личного приема.** Гражданин в своем устном обращении излагает суть предложения, заявления или жалобы, а также свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. При личном приеме гражданин предьявляет документ, удостоверяющий его личность.

Государственная функция исполняется бесплатно.

## **II. Требования к порядку исполнения государственной функции**

Директор Школы **Андрей Иванович Грабовский** осуществляет прием граждан ежедневно по рабочим дням в корпусе 1 по адресу: г. Москва, ул. Седова, д.4 корп. 1.

**Телефон для справок о приеме: (495) 656-60-81**

Ответственный за организацию работы с обращениями граждан -заместитель директора

**Королева Ирина Владимировна**

**Телефон для справок: (929) 624-69-56**

**Часы приема: Понедельник- Пятница с 10:00-17:00**

### **Сроки исполнения государственной функции**

Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации не позднее трех дней с момента поступления в Школу.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которые не входят в компетенцию директора Школы, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

Письменное обращение, поступившее директору Школы, рассматривается в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

В случае направления дополнительного запроса, связанного с рассмотрением обращения, данный срок может быть продлен не более, чем на 30 (тридцать) календарных дней с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения.

### **Требования к помещению для личного приема граждан**

Помещение, в котором осуществляется прием граждан, должно обеспечивать:

- комфортное расположение гражданина и директора Школы или должностного лица, уполномоченного на проведение приема;

- возможность и удобство оформления гражданином письменного обращения;
- телефонную связь;
- возможность копирования документов;
- доступ к основным нормативным правовым актам, регламентирующим полномочия и сферу компетенции директора Школы;
- доступ к нормативным правовым актам, регулирующим исполнение государственной функции;
- наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А4.

### **Основания для отказа в исполнении государственной функции:**

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения:

- 1) если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Школы вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же руководителю Школы. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;
- 2) если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- 3) если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

## **III. Административные процедуры**

3.1. Исполнение государственной функции включает в себя выполнение отдельных административных процедур.

При регистрации и исполнении письменного обращения гражданина выделяют следующие административные процедуры и сроки:

- прием и регистрация письменного обращения – не позднее 3 (три) календарных дней;
- направление письменного обращения на рассмотрение по подведомственности – не позднее 7 (семь) календарных дней;
- рассмотрение ответственным исполнителем письменного обращения, принятие по нему решения и направление ответа – не позднее 30 (тридцать) календарных дней со дня регистрации.

Обращение гражданина считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ по адресу, указанному в обращении.

Ответ на письменное обращение гражданина, поступившее на адрес электронной почты, направляется адресату электронной почты.

3.2. Организация и проведение личного приема граждан руководителем образовательного учреждения предусматривает исполнение следующих административных процедур:

- запись на личный прием (в случае необходимости);
- проведение личного приема;
- рассмотрение письменного обращения гражданина по итогам личного приема, принятие по нему решения и направление ответа.

### **Проведение личного приема**

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

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении

вопросов в сроки, установленные настоящей Инструкцией для письменных обращений.

Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательной организации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

#### **Рассмотрение письменного обращения гражданина по итогам личного приема, принятие по нему решения и направление ответа**

Основание для начала административной процедуры:

изложение гражданином по итогам личного приема в письменном виде предложений, заявления либо жалобы.

Если в процессе личного приема выясняется, что устного ответа недостаточно для разрешения вопросов, содержащихся в обращении, гражданину предлагается в письменном виде изложить эти вопросы с учетом требований, предъявляемых к письменным обращениям. В этом случае выполняются административные процедуры регистрации и исполнения письменных обращений в соответствии с п. 3.1 настоящей Инструкции.

### **IV. Порядок и формы контроля за исполнением государственной функции**

4.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;
- регистрацию обращений и ответов на них в соответствующих журналах;
- 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 граждан;
- снятие обращений с контроля.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляет директор Школы.

Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие разрешению. Постановка на контроль осуществляется после рассмотрения обращения соответствующим руководителем структурного подразделения,

Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, и даны письменные ответы, в частности, по следующим основаниям:

направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы или предоставление ему разъяснений о порядке защиты его прав и законных интересов (при представлении исполнителем копии ответа гражданину по существу обращения);

получение письменного ответа от государственных органов, должностного лица, органов местного самоуправления по существу письменного обращения, поставленного на контроль;

представление исполнителем информации о личном приеме гражданина и решении вопросов, изложенных в обращении гражданина;

переадресация обращения гражданина в другой государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, исполнителем представляются копии письма о направлении обращения по принадлежности и копия ответа гражданину.

Контроль за полнотой и качеством исполнения государственной функции также включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка регистрации и исполнения обращений граждан.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению государственной функции, и принятием решений осуществляет ответственный за организацию работы с обращениями граждан.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав граждан осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **V. Оформление, отправка ответов и формирование дел по обращениям граждан**

5.1 Ответы на обращения граждан дает директор Школы.

5.2 Ответ может быть дан в письменной, электронной и устной форме. Письменные ответы на обращения граждан оформляются на бланке Школы.

5.3 При оформлении и адресовании ответа указывается фамилия в дательном падеже и инициалы автора обращения (получателя), затем - почтовый адрес. Элементы почтового адреса указывают в последовательности, установленной правилами оказания услуг почтовой связи.

5.4 Ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя первого лица, указанного в обращении (если в обращении не оговорено конкретное лицо), или на адрес лица, указанного на конверте, в отдельных случаях - каждому из лиц, подписавших обращение.

5.5 Ответы авторам обращений оформляются с указанием руководителя образовательного учреждения и должности лица, подписавшего ответ, имени, отчества, фамилии исполнителя и номера его телефона.

5.6 Исходящий номер отправляемого ответа, указывается во второй строке письма и состоит из входящего регистрационного номера письма-обращения и даты.

Отправка ответов на обращения граждан по электронной почте или по факсу допускается при последующей их отправке по почтовому адресу, указанному заявителем в обращении.

5.7 Обращения граждан, копии ответов на них, формируются в дела. По истечении установленных сроков хранения дела подлежат уничтожению в соответствии с установленным порядком.