

«УТВЕРЖДЕНО»
Управляющим советом
ГБОУ Школа №814
27.08.2018 года, протокол № 4

Председатель Управляющего совета
ГБОУ Школа №814

А.В. Понявин

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращения обучающихся, родителей (законных представителей) обучающихся по вопросам действия (бездействия) педагогических и руководящих работников ГБОУ Школа №814

1. Общие положения

1.1 Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращения обучающихся, родителей (законных представителей) обучающихся (далее - Заявителей) по вопросам действия (бездействия) педагогических и руководящих работников ГБОУ Школа №814 (далее – Положение) разработано в соответствии с:

- Федеральным законом № 273 ФЗ от 29.12.2012 г. «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» № 124-ФЗ от 24.07.1998 г.;
- Уставом Государственного бюджетного общеобразовательного учреждения города Москвы «Школа № 814»;
- Положением об Управляющем совете Государственного бюджетного общеобразовательного учреждения города Москвы «Школа № 814».

1.2. Предметом регулирования настоящего Положения является организация своевременного рассмотрения Управляющим советом ГБОУ Школа №814 (далее – УС) обращений Заявителей;

1.3. Настоящее Положение распространяется на все обращения Заявителей, поступившие в УС.

1.4. Заявитель может направить свое обращение по почте, электронной почте, с помощью электронного сервиса моментальных сообщений или обратиться лично в приемные часы УС.

1.5. Рассмотрению подлежат обращения по вопросам, входящих в компетенцию УС, в которых Заявитель в обязательном порядке сообщает:

- свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- адрес электронной почты, номер в электронном сервисе моментальных сообщений или почтовый адрес для направления ответа на письменные обращения;
- суть обращения;
- ставит в письменном обращении личную подпись или аналог собственноручной подписи и дату.

2. Порядок рассмотрения обращений

2.1. Обращения в УС, оформленные в соответствии с п. 1.5., регистрируются и передаются на рассмотрение по существу.

2.2. Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию УС, не рассматриваются.

2.3. В случае, если обращение не соответствует требованиям п.1.5., а также содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу, рассмотрению не подлежит.

2.4. 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.

2.5. В случае если в обращении Заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, принимается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу.

2.6. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, Заявитель вправе вновь направить обращение в УС.

2.7. Устные обращения подаются Заявителем в приемные часы УС, для чего может вестись предварительная запись. Во время личного приема Заявитель делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ может быть дан в ходе личного приема. В остальных случаях Заявитель направляет письменное обращение.

2.8. Контроль за полнотой и качеством работы по регистрации, рассмотрению обращений Заявителей, подготовкой и направлением ответов осуществляется постоянной комиссией Управляющего совета ГБОУ Школа №814 по работе с родителями и местным сообществом.

3. Результаты рассмотрения обращений

3.1. Ответ на обращение Заявителя должен быть дан в срок не более 30 календарных дней. Ответ на обращение, поступившее в УС в письменной форме, направляется по почтовому адресу, адресу электронной почты или номеру в электронном сервисе моментальных сообщений, указанным в обращении.

**Форма журнала обращений/
журнал регистрации личного приема
(для внутреннего пользования)**

№ п\п	Дата поступления обращения	Канал связи	Ф.И.О. Заявителя	Контактные данные Заявителя	Краткое содержание обращения	Информа ция о рассмотре нии
1	2	3	4	5	6	8