

Принято управляющим советом школы
Протокол №1 от 31 августа 2018 г



« Утверждаю»
Директор МБОУ КР ОО.
« Черкасская средняя
общеобразовательная школа»
А.В. Агошков
Приказ №__77-од_ от 31.08.2018г

Положение

МБОУ КР ОО «Черкасская средняя общеобразовательная школа» о порядке рассмотрения обращений участников образовательного процесса

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано на основе Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федерального закона от 29.12.2012 г № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» с целью удовлетворения запросов участников образовательного процесса, граждан, проживающих территории поселка Кромы и прилегающей территории и других граждан, чьи интересы могут представляться Школой.

1.2. Настоящим Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией участником образовательного процесса, гражданином права на обращение в администрацию Школы, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, законами.

2. Право участника образовательного процесса, гражданина на обращение

2.1. Участники образовательного процесса, граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения должностным лицам Школы.

2.2. Участники образовательного процесса, граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление участниками образовательного процесса, гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. Основные термины, используемые в Положении

3.1. Для упорядочивания работы школы настоящим положением устанавливается следующая терминология:

- **обращение** - направленные должностному лицу (ответственному за делопроизводство) письменные предложение, заявление или жалоба;
- **предложение** - рекомендация по совершенствованию локальных нормативных актов, развитию общественных отношений, улучшению всех сфер деятельности Школы;
- заявление** - просьба о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных

нормативных правовых актов, недостатках в работе должностных лиц, либо критика деятельности указанных должностных лиц;

-жалоба - просьба о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Заявитель - участник образовательного процесса, гражданин;

Должностное лицо – сотрудник Школы, осуществляющий свою деятельность на основе должностных инструкций и иных нормативных актов (ответственный за делопроизводство).

4. Права заявителя при рассмотрении обращения

4.1. При рассмотрении обращения должностным лицом заявитель имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

5. Рассмотрение обращения

5.1. Требования к письменному обращению:

- заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, излагает суть обращения, предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
- в случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в специальном журнале (**Приложение 1**) у ответственного за делопроизводство.

5.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, возвращается заявителю с уведомлением о том, в чью компетенцию входит решение данного вопроса.

5.4. Должностное лицо школы:

5.4.1. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего обращение;

5.4.2. запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы;

5.4.3. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;

5.4.4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, когда заявитель этого не требует;

5.4.5. уведомляет заявителя о необходимости его обращения к иному должностному лицу в чью компетенцию входит рассмотрение обращения заявителя.

5.5. Должностное лицо обязано по возможности оперативно дать мотивированный ответ заявителю. Максимальный срок рассмотрения обращения - 30 дней со дня регистрации обращения.

5.6. Письменный ответ на обращение подписывается директором Школы или уполномоченным на то лицом и вручается заявителю (ответственный за делопроизводство).

5.7. При невозможности личного контакта с заявителем, ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.8. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, 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.

5.9. Должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членов его семьи, сотрудников Школы и членов их семей, имуществу и безопасности Школы, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

5.10. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его имя поддается прочтению.

5.11. В случае если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении взаимоотношений с заявителем по данному вопросу.

5.12. Личный прием заявителей администрацией Школы производится в соответствии с графиком личного приёма граждан, утверждаемым директором Школы ежегодно не позднее 01 сентября и представляемым на обозрение на информационном стенде в установленном месте, при обращении граждан на личный прием ответственным должностным лицом делается соответствующая запись в журнал регистрации (**Приложение 2**).

5.13. 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. В остальных случаях заявителю предлагается обратиться с письменным обращением.

. рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

5.15. Прием граждан администрацией ОУ производится согласно графику личного приема граждан МБОУ КР ОО «Черкасская средняя общеобразовательная школа» (**приложение №3**).

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

6. Ответственность сторон

6.1. Должностные лица Школы несут ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений заявителей в порядке и формах, определённых действующим законодательством.

6.2. Заявители несут ответственность за достоверность информации, изложенной в обращении в порядке и формах, определённых действующим законодательством.

6.3. Иные правоотношения, не урегулированные настоящим Положением, регламентируются действующим законодательством, локальными актами школы.

6.4. Настоящее положение вступает в силу со дня его принятия и действует до внесения в него в последующих изменений.