

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«КИПИЕВСКАЯ СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА»

«КИПИЕВСКА ШÖР ШКОЛА»  
МУНИЦИПАЛЬНОЙ СЪОМКУД ВЕЛÖДАН УЧРЕЖДЕНИЕ

Принято решением  
Педагогического Совета

Протокол №9  
30.08.2014 г.

СОГЛАСОВАНО

с председателем общешкольного  
родительского комитета

\_\_\_\_\_ /А.Я.Рочева/



**Положение 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 на территории сельского поселения «Кипиево» 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 Республики Коми, муниципальными нормативными актами.

**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, на школьный официальный сайт (по форме).

**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 письменные предложение, заявление или жалоба;
- **предложение** - рекомендация по совершенствованию локальных нормативных актов, развитию общественных отношений, улучшению всех сфер деятельности Школы и организации работы в поселении;
- **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.

#### **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, излагает суть 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, обращение на школьном официальном сайте в сети Интернет подлежит обязательной регистрации в специальном журнале (Приложение 1) у директора Школы.

**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.

**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 приёма, утверждаемым директором Школы ежегодно не позднее 10 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.

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

**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.

### Приложение 1

#### Журнал учета обращений граждан

№ п/п	Дата регистрации	Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес	Краткое содержание обращения	Исполнитель	Дата поступления на исполнение и подпись исполнителя	Дата и результаты рассмотрения обращения
1	2	3	4	5	6	7

### Приложение 2

#### Журнал учета приема граждан

№ п/п	Дата приема	Фамилия, имя, отчество посетителя	Адрес, место работы (службы) посетителя	Краткое содержание обращения	Какое принято решение, кому поручена проверка, исполнение, ответ посетителю	Кто принимал (фамилия, подпись)
1	2	3	4	5	6	7