|  |  |
| --- | --- |
| С учетом мнения профсоюзного комитета  Председатель ППО  МБОУ ООШ села Филькино  \_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Антипова В.В.  протокол № 11 от «12» октября 2020 г. | УТВЕРЖДЕНО  Директор  МБОУ ООШ села Филькино  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Н.Г. Кропотина/  Приказ № 77 от «12» октября 2020 г. |

**Положение**

**О порядке рассмотрения обращений граждан, получателей образовательных услуг в образовательную организацию в МБОУ ООШ села Филькино**

# Общие положения

* 1. Настоящее положение регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином, получателем образовательной услуги, закреплённого за ним Конституцией РФ права на обращение в организацию и порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами.
  2. Настоящее положение разработано на основе ФЗ РФ от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» и ФЗ от 07.05.2013 № 80- ФЗ «О внесении изменений в статью 5.59 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях и статьи 1 и 2 ФЗ « О порядке рассмотрения обращений граждан РФ».
  3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан, получателей образовательных услуг, в образовательную организацию, распространяется на все обращения, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.
  4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан, получателей образовательных услуг, в образовательную организацию, распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленным международным договором РФ или федеральным законом.

# Право граждан, получателей образовательных услуг, на обращение в образовательную организацию

* 1. Граждане, получатели образовательных услуг, имеют право обращаться в образовательную организацию лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения должностным лицам, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.
  2. Граждане, получатели образовательных услуг, реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.
  3. Рассмотрение обращений граждан, получателей образовательных услуг, осуществляется бесплатно.
  4. Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, получателей образовательных услуг, поступивших в организацию, регулируются Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» и иными федеральными законами и настоящим Положением.

# Права граждан, получателей образовательных услуг, при рассмотрении обращений, поступивших в организацию.

При рассмотрении обращения органом управления образовательной организации или должностным лицом гражданин, получатель образовательной услуги, имеет право:

1. представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
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, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
4. 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;
5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

# Гарантия безопасности граждан, получателей образовательных услуг, в связи с его обращением в образовательную организацию.

* 1. Запрещается преследовать граждан, получателей образовательных услуг, в связи с его обращением в организацию или к должностному лицу с критикой деятельности образовательной организации или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.
  2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

# Требования к письменному обращению граждан, получателей

**образовательных услуг, в образовательную организацию.**

* 1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо название образовательной организации, в которую направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
  2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
  3. Обращение, поступившее в образовательную организацию или должностному лицу по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением и Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

# Направление и регистрация письменного обращения граждан, получателей образовательных услуг, в образовательную организацию.

* 1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в образовательную организацию или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
  2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в образовательную организацию или должностному лицу.
  3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательного учреждения или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.
  4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.
  5. Образовательная организация или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или ному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.
  6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.
  7. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 6 данного раздела, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

# Рассмотрение обращений граждан в образовательную организацию.

* 1. Обращение, поступившее в образовательную организацию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.
  2. В случае необходимости образовательная организация или должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.
  3. Образовательная организация или должностное лицо:

1. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
2. запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
3. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
5. уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.
   1. Образовательная организация или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.
   2. Ответ на обращение подписывается руководителем образовательной организации, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.
   3. Ответ на обращение, поступившее в образовательную организацию или должностному лицу по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

# Порядок рассмотрения отдельных обращений.

* 1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и 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.
  2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
  3. Образовательная организация или должностное лицо 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. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
  5. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель образовательной организации, должностное лицо 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.

# Сроки рассмотрения письменного обращения.

* 1. Письменное обращение, поступившее в образовательную организацию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.
  2. В исключительных случаях, руководитель образовательной организации, должностное лицо 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.

# Личный приём граждан в образовательной организации.

10.1 Личный прием граждан в образовательной организации проводится руководителем и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

* 1. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
  2. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
  3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.
  4. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательной организации или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
  5. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

# Контроль за соблюдением порядка рассмотрений обращений граждан,

**получателей образовательных услуг, в образовательную организацию.**

* 1. Образовательная организация и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, получателей образовательных услуг.
  2. Лица, виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

# Возмещение причинённых убытков и взыскание понесённых расходов при рассмотрении обращений.

* 1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) образовательной организации или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.
  2. В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения образовательной организацией или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.