

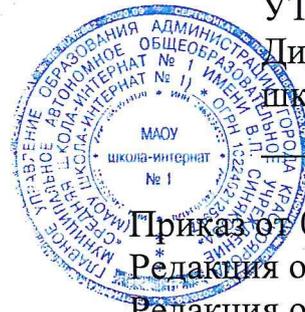
МАОУ школа-интернат № 1

СОГЛАСОВАНО:
УС школы-интерната № 1
Протокол № 34
от 29.08.2017 г

УТВЕРЖДАЮ:

Директор МАОУ
школы-интерната № 1

 О.Э. Вчерашняя



Приказ от 01.09.2017 г. № 01-04-308

Редакция от 27.06.2019г. № 01-04-259

Редакция от 01.10.2020 г. № 01-04-060

ПОЛОЖЕНИЕ

**о порядке подачи и рассмотрения обращений родителей
(законных представителей) и обучающихся
муниципального автономного общеобразовательного учреждения
«Средняя школа-интернат № 1 имени В.П. Синякова»**

Красноярск 2020

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регулирует порядок подачи и рассмотрения обращений родителей (законных представителей) и обучающихся МАОУ школы-интерната № 1 (далее – школа-интернат).

1.2. В работе с обращениями родителей (законных представителей) и обучающихся администрация школы-интерната руководствуется:

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»,
- п.1 ст. 64 Семейным кодексом Российской Федерации от 29.12.1995 № 223-ФЗ,
- Уставом школы-интерната.

1.3. Настоящее Положение разработано с целью установления общих правил и единого порядка учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений, контроля их исполнения.

1.4. Положение распространяется на обращения, полученные в письменном виде по почте, в форме электронного документа или высказанные в устной форме.

1.5. Данное Положение рассматривает обращения родителей (законных представителей) и обучающихся как важное средство укрепления их связей с администрацией школы-интерната по реализации их конституционного права, обеспечения социальной справедливости.

2. Основные понятия, используемые в настоящем Положении

1) Обращение родителей (законных представителей) и обучающихся (далее - обращение) в настоящем Положении понимаются направленные в школу-интернат директору или конкретному должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба.

2) Предложение, обращение, конкретного характера, не связанное с нарушением прав, направленное на совершенствование организации и деятельности школы-интерната, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности школы-интерната.

3) Заявление - просьба родителя (законного представителя) и обучающегося 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 школы-интерната и должностных лиц, либо критика деятельности школы-интерната и должностных лиц.

4) Жалоба - обращение по поводу восстановления прав или законных интересов, нарушенных действиями (бездействием) директора школы-интерната или конкретным должностным лицом.

5) Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции директора либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в школе-интернате.

3. Право родителей (законных представителей) и обучающихся на обращения.

Родители (законные представители) и обучающиеся школы-интерната, вправе лично или через своих представителей, уполномоченных в установленном законом порядке, обращаться к директору школы-интерната с обращениями и жалобами, к конкретным должностным лицам, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращениях вопросов.

Директор или конкретное должностное лицо обязаны своевременно и по существу рассматривать обращения родителей (законных представителей) и обучающихся и принимать по ним решения в порядке, установленном федеральным законодательством, иными законодательными и нормативными правовыми актами и настоящим Положением.

Обращения, поступившие в школу-интернат от депутатов, из редакций газет, журналов, телевидения, радио и других средств массовой информации, по линии прямой телефонной связи, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

4. Права родителей (законных представителей) и обучающихся при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения директором или должностным лицом родители (законные представители) и обучающиеся школы-интерната имеют право:

- 1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- 3) получать письменный ответ по существу 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.

5. Гарантии безопасности родителей (законных представителей) и обучающихся в связи с их обращением

1. Запрещается преследование родителей (законных представителей) и обучающихся в связи с их обращением к директору или должностному лицу с критикой деятельности школы-интерната 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 родителей (законных представителей) и обучающихся, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения директору или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6. Требования к письменному обращению

1. Родитель (законный представитель) и обучающийся в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо должность, фамилию, имя, отчество директора школы-интерната, либо 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 родитель (законный представитель) и обучающийся прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3. Обращение, поступившее директору школы-интерната или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ.

В обращении обратившийся в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

7. Направление и регистрация письменного обращения

1. Родитель (законный представитель) и обучающийся направляет письменное обращение непосредственно директору школы-интерната или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации у секретаря в течение трех дней с момента поступления в школу-интернат или к должностному лицу.

3. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется секретарем школы-интерната всем должностным лицам.

4. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение директору школы-интерната или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

8. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

1. Обращение, поступившее директору школы-интерната или должностному лицу, подлежит обязательному рассмотрению.

9. Рассмотрение обращения

1. Директор школы-интерната или должностное лицо:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием родителя (законного представителя) и обучающегося, направившего обращение;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других организациях 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 родителя (законного представителя) и обучающегося;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ;

5) уведомляет родителя (законного представителя) и обучающегося о направлении его обращения на рассмотрение иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3. Ответ на обращение подписывается директором школы-интерната, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в школу-интернат или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в школу-интернат или должностному лицу в письменной форме.

10. Порядок рассмотрения отдельных обращений

1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия родителя (законного представителя) и обучающегося, направившего обращение, или 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, в течение семи дней со дня регистрации возвращается родителю (законному представителю) и обучающемуся, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3. Директор школы-интерната 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 родителю (законному представителю) и обучающемуся, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению или не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение директору школы-интерната или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается родителю (законному представителю) и обучающемуся, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5. В случае, если в письменном обращении родителя (законного представителя) и обучающегося содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор школы-интерната, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с родителем (законным представителем) и обучающимся по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись именно в школу-интернат или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется родитель (законный представитель) и обучающийся, направивший обращение.

5.1. В случае поступления в школу-интернат письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего Федерального закона на официальном сайте школы-интерната в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", родителю (законному представителю) и обучающемуся, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, родителю (законному представителю) и обучающемуся, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, родитель (законный представитель) и обучающийся вправе вновь направить обращение в школу-интернат или соответствующему должностному лицу.

11. Сроки рассмотрения письменного обращения

1. Письменное обращение, поступившее в школу-интернат или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2. В исключительных случаях, директор школы-интерната, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения родителя (законного представителя) и обучающегося, направившего обращение.

12. Личный прием родителей (законных представителей) и обучающихся

1. Личный прием родителей (законных представителей) и обучающихся проводится в школе-интернате директором и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения родителей (законных представителей) и обучающихся.

2. При личном приеме родитель (законный представитель) и обучающийся предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3. Содержание устного обращения письменно фиксируются. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия родителя (законного представителя) и обучающегося может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора школы-интерната или должностного лица, родителю (законному представителю) и обучающемуся дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6. В ходе личного приема родителю (законному представителю) и обучающемуся может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

13. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

Директор школы-интерната 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 родителей (законных представителей) и обучающихся.