

«РАССМОТРЕНО»

На Педагогическом совете

КОУ РК «ЛКШИ»

Протокол № 3

от «16» 01 2024 г.

«УТВЕРЖДАЮ»

от «17» 01 2024 г.

Директор КОУ РК «ЛКШИ»

Харкебенов А. А.



ПОЛОЖЕНИЕ

**«О порядке рассмотрения обращений родителей
(законных представителей)**

КОУ РК «Лаганская коррекционная школа-интернат»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с нормативно-правовыми актами, регулирующими порядок рассмотрения обращений :

Федеральный уровень

- Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» №59-ФЗ от 02 мая 2006г (ред. От 04.08.2023г ФЗ);

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»
- Федеральным законом от 9 февраля 2009г. № 8-ФЗ» Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»

Документы учреждения

- Устав школы
- Положение о порядке рассмотрения обращений родителей (законных представителей).

1.2. Организация работы с устными, обращениями в письменной форме, электронными обращениями родителей(законных представителей) должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

1.3. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной и электронной форме.

1.4. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательных учреждений, комитета образования и т.д.

Заявление - обращение в целях реализации прав и законных интересов родителей (законных представителей).

Жалоба - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов родителей (законных представителей), нарушенных действиями или решениями государственных органов, должностных лиц, общественных лиц и общественных организаций.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

2. Организация делопроизводства

2.1. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства с устными, обращениями в письменной форме, электронными обращениями граждан возлагается на директора школы.

2.2. Принятие решения по рассмотрению с устными, обращениями в письменной форме, электронными обращениями граждан осуществляется директором школы.

2.3. Непосредственное исполнение поручений с устными, обращениями в письменной форме, электронными обращениями граждан осуществляется

заместителями директора школы и классными руководителями, которые, при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

2.4. Обращение в письменной форме и электронные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в школу секретарем, ответственным за ведение делопроизводства в журнале учета.

2.5. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

2.6. Обращение в письменной форме и электронные обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию директора школы направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

2.7. Заместители директора и другие специалисты школы по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.8. Обращение в письменной форме и электронное обращения, поступившее в образовательное учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

2.9. В исключительных случаях директор школы вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

2.10. Ответ на обращение подписывается директором школы. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется секретарем после того, как письмо подписано.

3. Личный приём граждан

3.1. Личный прием граждан (родителей (законных представителей)) осуществляется директором школы и его заместителями с понедельника по пятницу с 14.00 до 16.00 по адресу **ул. Канукова, д.44-а**, телефон приемной: +7 (84733)-9-10-32. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан на информационном стенде и на сайте школы.

3.2. Обращение гражданина (родителя (законного представителя)) о записи на личный прием должна соответствовать следующим **требованиям**:

- наличие в обращении фамилии, имени, отчества родителя (или его представителя, уполномоченного в установленном законом порядке) и его адреса (почтового или адреса электронной почты);
- указание конкретной информации, сути предложения, заявления или жалобы (обращение должно содержать подробную тематику вопроса);
- наличие личной подписи и даты;
- предоставленные гражданином материалы не должны содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

При поступлении обращения с нарушением указанных требований родителю (или его представителю, уполномоченного в установленном законом порядке) может быть отказано в приеме обращения о записи на личный прием с обязательным разъяснением причины отказа.

При личном приеме родитель (или его представителя, уполномоченного в установленном законом порядке) предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема родителя (или его представителя, уполномоченного в установленном законом порядке).

3.4. Обращение в письменной форме, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим положением.

4. Обращение в письменной форме или телефонное обращение

4.1. Обращение в письменной форме можно направить:

- по почте по адресу: **359220, Республика Калмыкия, г. Лагань, ул. Канукова, д.44-а**
- через **приемную** по адресу: **359220, Республика Калмыкия, г. Лагань, ул. Канукова, д.44-а (1 этаж)**

График приема обращений:

Понедельник- Пятница с 9.00 – 16.00

Телефон: +7(84733) 9-10-32

Получить информацию, касающуюся обработки Вашего обращения, Вы можете по телефону: **Телефон: +7(84733) 9-10-32**

4.2. График приема телефонных обращений:

Понедельник- Пятница с 9.00 – 16.00

Гражданин в своем обращении в письменной форме в **обязательном порядке** указывает 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.**

Обращения, в которых не указаны предусмотренные законодательством Российской Федерации фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), а также почтовый адрес (для направления ответа в бумажном виде) либо адрес электронной почты (для направления ответа в электронном виде) к рассмотрению не принимаются.

В соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» **не подлежат рассмотрению** (не дается ответ по существу поставленных вопросов) **обращения**, в которых:

- содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст не поддается прочтению;
- обжалуется судебное решение;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5. Контроль за исполнением обращений в письменной форме и электронных обращений граждан.

5.1.Порядок постановки писем и электронных обращений на контроль определяется директором школы.

5.2.Письма и электронные обращения, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» в регистрационно-контрольных карточках.

5.3.Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале учета секретарем.

5.4. Обращения в письменной форме и электронные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

5.5. Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии и утверждается директором школы.