|  |  |
| --- | --- |
| Принято на Управляющем совете  Протокол № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 г. | УТВЕРЖДАЮ  Директор \_\_\_\_\_\_\_\_\_ Д.А. Ефимов  «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г. |

**Положение**

**о порядке рассмотрения обращений обучающихся и их родителей**

**(законных представителей)**

**в** **ГБОУ РК «Карельский кадетский корпус имени Александра Невского»**

**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 г. Петрозаводска и других граждан, чьи интересы могут представлятьсяГБОУ РК «Карельский кадетский корпус имени Александра Невского».

 1.2. Настоящим Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией участником образовательного процесса, гражданином права на обращение в администрацию учреждения, 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 Карелия, 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 учреждения.

 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 учреждения настоящим положением устанавливается следующая терминология:

-***обращение*** - направленное должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба;

-***предложение*** - рекомендация по совершенствованию локальных нормативных актов, развитию общественных отношений, улучшению всех сфер деятельности учреждения и организации работы;

-***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 учреждения, 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 подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в учреждение.

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 учреждения:

 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 учреждения 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 указана 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 учреждения 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 поддаётся 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 учреждения производится в соответствии с графиком работы учреждения размещенном на официальном сайте учреждения и информационном стенде.

 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 учреждения 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 учреждения.