• получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения, в компетенцию которых входит решение 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, Республики Коми;

• обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;

• запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в школу с критикой деятельности, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц;

• 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, направленных в школу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

• гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностных лиц школы, при рассмотрении обращения, по решению суда.

**3. Права и обязанности должностных лиц**

3.1.​Школа обязана:

• обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

• запрашивать необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

• принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

• давать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

• уведомлять гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

• в случае полученного запроса от государственного органа,  органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, в установленном порядке  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.

3.2 Ответ на обращение подписывается руководителем школы, либо уполномоченным на то лицом.

3.3​Ответ на обращение, поступившее в школу по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.4. Должностные лица школы, имеют право:

• не направлять ответ заявителю в случаях:

- если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

 если текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

• не рассматривать обращение в случаях, если вуказанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также олице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, так как данное обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

• возвращать гражданину обращение, в котором обжалуется судебное решение,  с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

• вправе оставить обращение без ответа посуществу поставленных в нем вопросов, в случаях, когда в полученных обращениях содержаться нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществудолжностного лица, а также членов его семьи, и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимостизлоупотребления правом;

• не рассматривать обращение в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи сранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель школы, либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение обезосновательности очередного обращения и прекращениипереписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в школу, о данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

• сообщать гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного в его обращении  вопроса в связи с недопустимостью разглашения  сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, если таковые имеются в обращении;

3.5.​В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновьнаправить обращение в соответствующий государственный орган, орган местногосамоуправления или соответствующему должностному лицу.

3.6.​В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

        **4. Порядок рассмотрения устных обращений граждан**

4.1.​Личный прием граждан в школе проводится руководителем школы или уполномоченными на то лицами согласно приказу, изданному в школе. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

4.2. При личном приеме граждан предъявляется документ, удостоверяющий его личность.

4.3. 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.

4.4.  Устные  обращения граждан могут поступать при  проведении личного  приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются  в  тех случаях, когда изложенные  в  них  факты  и обстоятельства  очевидны  и  не  требуют  дополнительной  проверки, личности обращающихся известны или установлены. На устные обращения граждан, как правило, дается ответ в устной форме.

4.5. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

**5. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан**

    5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое 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.

5.2.  В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.3. Обращение, поступившее в школу  по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению.

5.4.  Обращения,  в которых отсутствуют фамилия,  адрес,  место работы  (учебы)  и  личная  подпись,  считаются  анонимными  и   не подлежат  рассмотрению. Анонимное обращение, содержащее сведения  о готовящемся   или   совершенном  преступлении,   направляется   для проверки в правоохранительные органы.

5.5.   Не   рассматриваются  обращения,  содержащие  выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

5.6.  Обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, считаются повторными.

5.7.  В  случае  если  повторное обращение  вызвано  нарушением установленного порядка рассмотрения обращений руководитель школы  принимает   соответствующие   меры   в отношении  виновных  лиц  и  о результатах  рассмотрения  обращения сообщает заявителю.

5.8.  Обращение  считается разрешенным,  если  рассмотрены  все поставленные  в  нем  вопросы,  приняты  необходимые  меры  и  даны исчерпывающие ответы заявителю.

5.9. В   случае,   если  в  обращении  содержатся   вопросы,  решение  которых  не  входит  в компетенцию   школы,   гражданину дается   разъяснение,   куда  и  в  каком   порядке  ему следует обратиться.

**6.Направление и регистрация письменного обращения**

6.1 Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в школу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

6.2​Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в школу.

6.3​Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию школы, направляется в течение семи дней со дня регистрации соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6.4. 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.

6.5. Школа при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

6.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

6.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление жалобы на рассмотрение должностным лицам, 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.

**7. Сроки рассмотрения обращений граждан**

7.1. Обращения граждан, поступившие в школу, касающиеся компетенции должностных лиц школы, подлежат обязательному рассмотрению  в установленные законодательством Российской Федерации, Республики Коми сроки, а именно в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

       7.2.​В исключительных случаях руководитель школы 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.

**8. Контроль за рассмотрением обращений граждан и ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан**

8.1.Школа осуществляет 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.

8.2. За  нарушение  порядка  рассмотрения  обращений  граждан, неправомерный  отказ  в их приеме, затягивание сроков  рассмотрения обращений,    их    необъективное   разбирательство несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.