

РАССМОТРЕНО
на заседании совета учащихся
протокол
от «21» сентября 2015 г. № 1

СОГЛАСОВАНО
на заседании общего
собрания
протокол от
22.09.2015 № 1

СОГЛАСОВАНО
на заседании
управляющего совета
протокол от
24.09.2015 № 2

УТВЕРЖДЕНО
Директор МБОУ СШ № 1
Н.А. Машкина
приказ № 16 от
«24» сентября 2015г.



**Положение
о взаимодействии муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения
«Средняя школа № 1» и получателей муниципальных услуг**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет особенности взаимодействия муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Средняя школа № 1» (далее - Учреждение) и получателей муниципальных услуг, в том числе подача и рассмотрение жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) должностных лиц, предоставляющих муниципальные услуги (далее - жалобы).

1.2. Подача и рассмотрение жалоб осуществляются в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 840, постановлением Правительства Камчатского края от 14.02.2013 № 52-П, настоящим Положением.

1.3. Учреждение обеспечивает:

1) оснащение мест приема жалоб;
2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц Учреждения посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальном сайте;

3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, предоставляющего муниципальные услуги, и их должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

1.4. Должностное лицо Учреждения, предоставляющего муниципальные услуги, наделенное полномочиями по рассмотрению жалобы, обеспечивает прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Положения.

2. Порядок подачи жалобы

2.1. Заявитель, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии с законодательством за достоверность сведений, содержащихся в представленной жалобе.

2.2. Жалоба в Учреждение, предоставляющего муниципальную услугу, подается заявителем либо его уполномоченным представителем в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя либо его уполномоченного представителя, или в электронном виде. Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте по адресу: 684090, Камчатский край, г. Вилочинск, ул. Кронштадтская, д. 10.

2.3. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.4. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

2) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

3) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

2.5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется должностным лицом Учреждения, предоставляющим муниципальные услуги, в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

2.6. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством официального сайта администрации в сети Интернет по адресу: school1_vil@mail.ru.

2.7. Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

2.8. Жалобы на действие (бездействие) должностных лиц Учреждения, предоставляющего муниципальные услуги, а также на принятые ими решения рассматриваются в соответствии с настоящим Положением. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Учреждении.

2.9. В случае если обжалуются решения руководителя Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, жалоба подается в вышестоящий орган (в порядке подчиненности) и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

2.10. В случае, если жалоба подана заявителем в Учреждение, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями части 2.5 настоящего Положения, в течение **1 рабочего дня со дня ее регистрации** Учреждение направляет жалобу в уполномоченное подразделение и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы, за исключением случаев, указанных в части 3.3, пункте 2 части 3.4 настоящего Положения. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение структурном подразделении, муниципальном учреждении.

3. Требования к порядку рассмотрения жалобы

3.1. Жалоба, поступившая в письменной форме в Учреждение, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит обязательной регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) должностных лиц, предоставляющих муниципальные услуги (далее - Журнал), **не позднее следующего рабочего дня** со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

3.2. Жалоба подлежит рассмотрению руководителем Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в течение **15 рабочих дней со дня ее регистрации**. В случае обжалования отказа Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - **в течение 5 рабочих дней со дня** регистрации жалобы.

3.3. Учреждение вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз

жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

2) отсутствие в жалобе обратного адреса заявителя или указанный адрес не подлежит прочтению.

3.4. Учреждение отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

1) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

3.5. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Камчатского края, а также в иных формах;

2) отказ в удовлетворении жалобы.

3.6. Решение, предусмотренное частью 3.5 настоящего Положения, принимается в форме акта.

3.7. При удовлетворении жалобы Учреждение принимает меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее **5 рабочих дней со дня принятия решения**, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

3.8. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, **следующего за днем принятия решения, в письменной форме**.

3.9. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действия (бездействие) которого обжалуется;

3) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

3.10. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Учреждения, предоставляющего муниципальные услуги.

3.11. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы Учреждения, предоставляющего

муниципальную услугу, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

3.12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.