

Министерство образования Пензенской области
Государственное казенное общеобразовательное учреждение Пензенской области
«Головинщинская школа-интернат для обучающихся по адаптированным
образовательным программам»

Директор школы  О.А.Губарева



**Порядок досудебного обжалования решений и действий (бездействий) органа,
представляющего услугу, его должностных лиц при предоставлении
государственных услуг**

1. Общие положения

- 1.1. Досудебное обжалование решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц при предоставлении государственных услуг осуществляется в соответствии с главой 2.1 Федерального закона от 27.07.2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее Федеральный закон № 210-ФЗ).
- 1.2. Родители (законные представители) или учащиеся имеют право на обжалование решений и действий (бездействий) должностных лиц и сотрудников школы в досудебном Порядке.
- 1.3. Предметом (досудебного) внесудебного обжалования является нарушение прав и законных интересов учащегося и (или) его родителей (законных представителей), противоправные решения, действия (бездействие) сотрудников школы при осуществлении образовательной деятельности, несоблюдение действующих нормативных правовых актов, несоблюдение этических норм.

**2. Основания обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц
и сотрудников школы**

- 2.1. Учащиеся или его родители (законные представители) могут обратиться с жалобой, и в том числе в следующих случаях:
 - 1) спорные вопросы, конфликты между участниками образовательных отношений школе;
 - 2) требование представления учащимися или его родителями (законными представителями) документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для получения образования;
 - 3) отказ в приёме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для получения образования;
 - 4) отказ в приёме (переводе) в школу;
 - 5) неудовлетворенность качеством и организацией образовательной деятельности в школе;
 - 6) невыполнение школой функций, отнесённых законодательством об образовании к его компетенции;
 - 7) несоблюдение установленных действующим законодательством прав учащегося и (или) его родителей (законных представителей) в школе;

- 8) неудовлетворённость принятыми решениями, локальными нормативными актами школы или его должностными лицами и сотрудниками по вопросам в сфере образования;
- 9) нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны должностных лиц и сотрудников школы;
- 10) требование внесения платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами.

3. Требования к оформлению жалобы

3.1. Жалоба должно содержать:

- 1) наименование общеобразовательного учреждения, осуществляющего образовательную деятельность, решение и (или) действия (бездействия) должностных лиц и сотрудников которого обжалуются;
- 2) должность либо фамилия, имя, отчество должностного лица или сотрудника школы, решение и действия (бездействие) которого обжалуются;
- 3) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ учащемуся или его родителям (законным представителям);
- 4) сведения об обжалуемых решениях и (или) действиях (бездействии) школы или её должностных лиц и сотрудников;
- 5) доводы, на основании которых учащийся или его родители (законные представители) не согласны с решением и (или) действием (бездействием).

4. Порядок и сроки рассмотрения жалобы

4.1. Порядок и сроки рассмотрения жалоб учащихся или его родителей (законных представителей) регламентируются Порядком рассмотрения обращений граждан в школе, утвержденным директором школы.

4.2. Жалоба обучающегося или его родителей (законных представителей) может быть направлена:

- в письменном виде по почте;
- электронной почтой;
- лично;
- по телефону.

Приостановление жалобы не допускается.

4.3. Обучающийся или его родители (законные представители) вправе получить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрению жалобы.

4.4. В случае, если разрешение вопросов по жалобе не входит в компетенцию школы, жалоба направляется в уполномоченный на её рассмотрение орган, о чём родители (законные представители) или учащийся информируются в письменной форме.

4.5. В случае, если обжалуется решение, действие ли (бездействие) директора школы, жалоба подаётся в соответствующий орган образования (учредителю) или иной орган, осуществляющий контрольно-надзорные функции в сфере образования, и рассматривается в порядке, предусмотренном законодательством РФ.

4.6. Родители (законные представители) и (или) учащиеся имеют право на обжалование решений, действий (бездействий) должностных лиц и сотрудников школы в иных уполномоченных органах и организациях.

5. Решения, принимаемые по результатам рассмотрения жалобы.

5.1. По результатам рассмотрения жалобы школа принимает одно из следующих решений.

5.1.1. Удовлетворяет жалобу, в том числе в форме:

- привлечение к дисциплинарной ответственности лиц, допустивших те или иные нарушения при работе с учащимися или с его родителями (законными представителями);
- отмены принятого решения должностного лица и сотрудника школы;
- исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных школой документах;
- возврата обучающемуся или его родителям (законным представителям) денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами;
- в иных формах.

5.1.2. Отказывает в удовлетворении жалобы.

5.1.3. В случае установления в ходе рассмотрения или по результатам жалобы признаков состава преступления директор школы незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

6. Требования к размещению настоящего Порядка

6.1. Настоящий Порядок размещается:

- на информационных стендах школы;
- на официальном сайте;
- на других информационных ресурсах.

6.2. Настоящий Порядок в печатном или электронном виде имеется у директора школы, классных руководителей для ознакомления обучающемуся или его родителям (законным представителям) по первому их требованию.

7. Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников школы.

7.1. Судебный порядок оспаривания решений, действия (бездействия) должностных лиц школы регламентируется главой 25 Гражданского процессуального кодекса РФ (статьи 254-258).

8. Ответственность и контроль

8.1. Должностные лица и сотрудники школы несут ответственность за соблюдение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

8.2. Контроль выполнения настоящего Порядка осуществляет директор школы.