

ИНСТРУКЦИЯ

24.03.2020 № 04-2020

г. Волгоград

МОУ СШ № 75

по организации работы с поступающими обращениями граждан

1. Общие положения

- 1.1. Настоящая инструкция составлена на основе Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- 1.2. Установленный настоящей Инструкцией 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.
- 1.3. Инструкция определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в МОУ СШ № 75 (далее по тексту - Школа), правила регистрации, учета и контроля за их исполнением, порядок отчетности о работе с письмами граждан.
- 1.4. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.
 - **Предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности Школы, развитию общественных отношений, улучшению различных сфер деятельности Школы;
 - **Заявление** - просьба гражданина 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 Школы, либо критика деятельности указанных должностных лиц;
 - **Жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

2. Требования к письменному обращению

- 2.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество должностного лица, которому направляет письменное обращение, 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.
- 2.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии, обращается с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.
- 2.3. Гражданин имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.
- 2.4. Гражданин имеет право получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
- 2.5. Гражданин имеет право 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, а также обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

- 2.3. Обращение, поступившее должностному лицу Школы по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.Направление и регистрация письменного обращения

- 3.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно тому должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.
- 3.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в журнале письменных обращений граждан.
- 3.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.
- 3.4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется соответствующим должностным лицам.
- 3.5. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо 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.
- 3.6. Должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.
- 3.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.
- 3.8. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным п.3.6. настоящей Инструкции, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.
- 3.9. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения. Такое письменное обращение рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

4.Рассмотрение обращения.

- 4.1. Директор Школы, куда было направлено обращение:
- 4.2. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- 4.3. запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у иных должностных лиц.
- 4.4. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав,

- свобод и законных интересов гражданина;
- 4.5. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов,
 - 4.6. уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение иному должностному лицу в соответствии с его компетенцией.
 - 4.7. Ответ на обращение подписывается директором Школы.
 - 4.8. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.
 - 4.9. Обращение, поступившее в Школу в соответствии с ее компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.
 - 4.10. В случае необходимости рассматривающие обращение директор школы может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.
 - 4.11. При рассмотрении обращения не допускает разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

- 5.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.
- 5.2. 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.
- 5.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
- 5.4. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, директор Школы вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
- 5.5. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
- 5.6. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.
- 5.7. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми в Школу обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Школы, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
- 5.8. В случае поступления в Школу или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10

Федерального закона № 59 от 02.05.2006г. на официальном сайте Школы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

- 5.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение соответствующему должностному лицу.
- 5.10. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6. Механизм и сроки рассмотрения письменного обращения.

- 6.1. Письменное обращение, поступившее руководителю Школы или должностному лицу в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.
- 6.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, директор Школы, должностное лицо 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.
- 6.3. При необходимости установления фактов, изложенных в обращении, приказом руководителя Школы создается комиссия по служебному расследованию.
- 6.4. Результат работы комиссии оформляется протоколом ее заседания или справкой, на основании которых директор Школы издает приказ о результатах работы комиссии.
- 6.5. Ответ заявителю по результатам служебного расследования дается за подписью директора и передается лично в руки либо направляется по почте заказным письмом.

7. Личный прием граждан.

- 7.1. Личный прием граждан в Школе проводится руководителем, его заместителями и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах помещается на информационный стенд Школы, на официальном сайте учреждения и непосредственно дверях кабинета лица, ведущего прием.
- 7.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 7.3. Содержание устного обращения заносится в журнал учета устных обращений граждан. 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 журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 7.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.
- 7.5. 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.
- 7.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

- 8.1. Должностные лица Школы осуществляют 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. Лица, виновные в нарушении настоящего Федерального закона, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

9. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

- 9.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.
- 9.2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

Положение разработано
зам.директора по УВР, Сергеевой С.Р.