

**УТВЕРЖДЕНА**  
приказом  
МОУ гимназии № 2  
от 30.03.2021 № 59-ОД

Муниципальное общеобразовательное учреждение  
«Гимназия № 2 имени Героя Советского Союза Н.П. Белоусова  
Красноармейского района Волгограда»  
(МОУ гимназия № 2)

400112, Россия, Волгоград, пр-кт им. Героев Сталинграда, 43  
тел. (8442) 67-52-49 факс 67-56-17  
E-mail: [gumnasium2@volgadmin.ru](mailto:gumnasium2@volgadmin.ru)  
ИНН 3448915006 КПП 344801001 ОГРН 1023404368415

## **ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

**ПРИНЯТА**  
протокол заседания  
Совета гимназии  
МОУ гимназии №2  
от 30.03.2021 № 7

Волгоград  
2021

## **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 муниципальное общеобразовательное учреждение «Гимназия № 2 имени Героя Советского Союза Н.П. Белоусова Красноармейского района Волгограда» (далее по тексту – гимназия), 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 гимназии, развитию общественных отношений, улучшению различных сфер деятельности гимназии.

- 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 гимназии, 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.

2.3. Обращение, поступившее должностному лицу гимназии по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

## **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.

3.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

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.

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. 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.

3.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным п.6.6. 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 соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

#### **4. Рассмотрение обращения**

4.1. Директор гимназии, куда было направлено обращение:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у иных должностных лиц;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение иному должностному лицу в соответствии с его компетенцией.

4.2. Ответ на обращение размещается на фирменном бланке и подписывается директором гимназии.

4.3. Ответ на обращение, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

#### **5. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

5.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, 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.

5.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.3. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, директор гимназии вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.4. 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 сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми в Гимназию обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Гимназии, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с

гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.6. 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.

## **6. Механизм и сроки рассмотрения письменного обращения**

6.1. Письменное обращение, поступившее директору Гимназии 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 гимназии, 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 директора Гимназии создается комиссия по служебному расследованию.

6.4. Результат работы комиссии оформляется протоколом ее заседания или справкой, на основании которых директор гимназии издает приказ о результатах работы комиссии.

6.5. Ответ заявителю по результатам служебного расследования дается на фирменном бланке за подписью директора и передается лично в руки либо направляется по почте заказным письмом.

## **7. Личный прием граждан**

7.1. Личный прием граждан в Гимназии проводится директором, его заместителями и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах помещается на информационный стенд гимназии 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 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.

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 Гимназии, 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 гимназии 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.

## **9. Заключительные положения**

9.1. Настоящая Инструкция действует с момента его утверждения до замены новым.

9.2. По мере необходимости в настоящую Инструкцию могут вноситься изменения и дополнения.

Разработчик:  
Заместитель директора

Т.В. Однобокова