

УТВЕРЖДЕНО
Приказ № 29.05.2020г.
Директор МАОУ СОШ №3
имени Героя России Сергея
Ромашина г Южно-Сахалинска
Н.Г. Дубина

ИНСТРУКЦИЯ

для работы с обращениями граждан в МАОУ СОШ № 3 имени Героя России Сергея Ромашина города Южно-Сахалинска

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция составлена в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59), Федеральным законом № 355-ФЗ от 27.11.2017 «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом № 305-ФЗ «О внесении изменения в статью 13 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений Граждан Российской Федерации», Законом РФ от 15.01.1993 № 4301 - 1 (ред. 06.06.2019) «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы», Указом Президента Российской Федерации от 02.10.1992 № 1157 «О дополнительных мерах государственной поддержки инвалидов», Законом Сахалинской области от 12.07.1994 № 2 «О статусе депутата Сахалинской областной Думы», Конституции Российской Федерации.

1.2. Инструкция определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема МАОУ СОШ № 3 имени Героя России Сергея Ромашина города Южно-Сахалинска (далее по тексту - Школа), правила регистрации, учета и контроля за их исполнением, порядок отчетности о работе с обращениями граждан.

1.3. 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 (электронному) обращению

2.1. Федеральным законом № 355-ФЗ внесены изменения часть 3 статьи 7 Федерального закона № 59 согласно изменениям в новой редакции в соответствии с которой обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу Школы в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. 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.

2.2. В соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона. № 59 в новой редакции

закрепляется требование, на основании которого ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу Школы в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу Школы в письменной форме.

2.3. На поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу Школы обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.4. В соответствии с частями 4.1., 5.1., статьи 11 Федерального закона № 59 согласно которым если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу Школы в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.5. В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу Школы письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления 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.

2.6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество должностного лица Школы, 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.

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

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 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. 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 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.

4. Рассмотрение обращения.

4.1. Руководитель Школы, куда было направлено обращение:

4.1.1. Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

4.1.2. Запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у иных должностных лиц.

4.1.3. Принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4.1.4. Дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов,

4.1.5. 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 руководителем Школы.

4.3. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется 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, Руководитель Школы 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 Школу обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Школы, 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 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, руководитель 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 руководитель Школы 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. Порядок первоочередного личного приема граждан.

7.1. Согласно Федеральному закону - № 305-ФЗ «О внесении изменения в статью 13 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений Граждан Российской Федерации» отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

7.2. В соответствии с пунктом 2 статьи 1 Закона Российской Федерации от 15.01.1993 № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы» право первоочередного приема руководителями и иными должностными лицами органов государственной власти и органов местного самоуправления предоставлено Героям Советского Союза, Героям Российской Федерации и полным кавалерам ордена Славы.

7.3. Указом Президента Российской Федерации от 02.10.1992 № 1157 «О дополнительных мерах государственной поддержки инвалидов» установлено, что инвалиды первой и второй групп пользуются правом внеочередного приема руководителями и другими должностными лицами предприятий, учреждений и организаций.

7.4. Согласно статье 22 Закона Сахалинской области от 12.07.1994 № 2 «О статусе депутата Сахалинской областной Думы» по вопросам депутатской деятельности депутат на территории Сахалинской области пользуется правом на прием во внеочередном порядке должностными лицами государственных органов, органов местного самоуправления, организаций.

8. Личный прием граждан.

8.1. 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 и непосредственно дверях кабинета лица, ведущего прием.

8.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

8.3. 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.

8.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

8.5. 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.

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

9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

9.1. 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.

