



МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СРЕДНЯЯ ШКОЛА «КОМПЛЕКС «ПОКРОВСКИЙ»
Линейная ул., 99г, Красноярск, 660043, Россия
E-mail: pr@153krsk.ru, www.153krsk.ru, +7(391) 222-08-09, ОГРН 1142468044938,
ИНН/КПП 2466274970/246601001

РАССМОТРЕНО И ПРИНЯТО
Педагогическим советом

Протокол № 5 от «22» 01 2021 г.

СОГЛАСОВАНО:
Председатель первичной
профсоюзной организации
МАОУ СШ «Комплекс Покровский»
Лавянецкая /Л.Г. Лавянецкая/

Протокол № 5 от «08» 04 2021 г.

УТВЕРЖДЕНО

Директор
МАОУ СШ «Комплекс Покровский»
Митрохин Митрохин Р.В.

Приказ № 01221 от «15» 04 2021 г.



ИНСТРУКЦИЯ

ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

№ 02-02/33 от 12.04.2021



I. Положения

1.1. Настоящая инструкция разработана с учетом требований Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Инструкция определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в МАОУ СШ «Комплекс Покровский» (далее - Школа), правила регистрации, учета и контроля за их исполнением, порядок отчетности о работе с письмами граждан.

II. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

III. Основные термины, используемые в настоящей Инструкции

3.1. Для целей настоящей Инструкции используются следующие основные термины:

1) **обращение гражданина** (далее - обращение) - направленное в Школу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

2) **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Школы, развитию общественных отношений, улучшению различных сфер деятельности Школы;

3) **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;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя Образовательной организации либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Школе.

IV. Права гражданина при рассмотрении обращения

4.1. При рассмотрении обращения Школой гражданин имеет право:

4.1.1. представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

4.1.2. 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;

4.1.3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

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;

4.1.1. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

V. Требования к письменному обращению

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

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

5.3. Обращение, поступившее в Школу в форме электронного документа, 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.

VI. Направление и регистрация письменного обращения

6.1. Гражданин может направить письменное обращение на почтовый адрес Школы: 660043, г. Красноярск, ул. Линейная, 99Г, через сервис официального сайта Школы «Обращение к директору», либо принести лично в приемную директора.

6.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Школу.

6.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Школы, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение

поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 9.3. главы 9 настоящей Инструкции.

6.4. 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.

VII. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

7.1. Обращение, поступившее в Школу, подлежит обязательному рассмотрению.

VIII. Рассмотрение обращения

8.1. Школа:

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

8.1.2. запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у иных должностных лиц.

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

8.1.4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в главе 9 настоящей Инструкции;

8.1.5. уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

8.2. Ответ на обращение подписывается директором школы, либо

уполномоченным на то лицом.

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

IX. Порядок рассмотрения отдельных обращений

9.1. 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. 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.

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

9.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

9.3.1. 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 в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

9.4. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор школы 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 Школу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

9.5. 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.

9.6. 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 в Школу.

Х. Сроки рассмотрения письменного обращения

10.1. Письменное обращение, поступившее в Школу, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного

обращения.

10.2. В исключительных случаях, директор Школы, 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.

XI. Личный прием граждан

11.1. Личный прием граждан в Школе проводится руководителем и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

11.3. 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.

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

11.5. 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.

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

XII. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

12.1. 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.

XIII. Ответственность за нарушение настоящей Инструкции

13.1. Лица, виновные в нарушении настоящей Инструкции, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Срок действия Инструкции - до внесения новых изменений