



Директор Е.Т.Пур
Приказ от 21.06.2019 года № 9

ИНСТРУКЦИЯ

при работе с обращениями граждан

в государственное бюджетное учреждение Калининградской области общеобразовательную организацию для детей с ограниченными возможностями здоровья «Багратионовская общеобразовательная школа-интернат № 5»

При работе с обращениями граждан в государственное бюджетное учреждение Калининградской области общеобразовательную организацию для детей с ограниченными возможностями здоровья «Багратионовская общеобразовательная школа-интернат № 5» (далее - Учреждение), необходимо иметь в виду следующее:

- 1) граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения;
- 2) граждане реализуют свое право на обращение свободно и добровольно;
- 3) осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц;
- 4) рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно;
- 5) от имени гражданина могут выступать его представители:

— в силу закона (родители, представляющие интересы своих несовершеннолетних детей, или опекуны, являющиеся представителями недееспособных подопечных);

— по доверенности, заверенной в порядке п. 4 ст. 185 Гражданского кодекса РФ;

1) запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Учреждение с критикой деятельности Учреждения или его сотрудников либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц;

2) при рассмотрении обращения не допускается 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.

Необходимо разработать и утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, в полной мере учитывающее особенности деятельности Учреждения. Данное положение необходимо довести до сведения всех сотрудников, в чьи обязанности входит работа с гражданами.

Порядок рассмотрения письменных обращений

В течение трех дней с момента поступления обращение подлежит обязательной регистрации.

Так, письменные обращения подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. Проверяется правильность адресности корреспонденции. Телеграммы сортируются. Сортируются и ответы на запросы по обращениям граждан. По выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:

— к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги ит. п.;

— при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;

— в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении или вложенной в конверт описи документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается двумя работниками. При этом один экземпляр акта посылается отправителю, а второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение руководителю.

После регистрации необходимо определить, относится ли решение поставленных в обращении вопросов к компетенции Учреждения. Если нет, то в течение семи дней со дня регистрации данное обращение должно быть направлено в ту организацию, в компетенцию которой входит решение

поставленных в обращении вопросов. При этом необходимо уведомить гражданина о переадресации его обращения.

Сроки уведомления гражданина о направлении его обращения в другую организацию не предусмотрены, поэтому представляется правильным уведомлять одновременно с переадресацией обращения.

t Если Учреждение, в которое поступило обращение, компетентно ответить на поставленные в нем вопросы, необходимо проверить его на повторность. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

— если гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;

— если со времени подачи первого обращения истек установленный российским законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

— обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;

— обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но делается отметка “повторное”.

Если по результатам регистрации обращение подлежит рассмотрению по существу поставленных в нем вопросов, оно должно быть рассмотрено в течение 30 дней со дня регистрации. Обращение рассматривается лично руководителем или направляется ответственному исполнителю.

Каков же результат рассмотрения обращений граждан? - Учреждение дает письменный ответ по существу поставленных вопросов; ответ на обращение подписывается руководителем.

— обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с законодательством РФ;

— результаты рассмотрения обращения сообщаются гражданину, его направившему, в необходимых случаях - в контролирующий орган;

- ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении;
- в ответах контролирующему органу на обращения, в которых указываются факты нарушения законодательства РФ, в случае их подтверждения сообщается о мерах, принятых для устранения нарушений и в отношении виновных лиц;
- * — ответственный исполнитель и должностное лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты;
- вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается;
- при проверке обращений с выездом на место результаты проверки оформляются справкой;
- подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.), если нет иного поручения контролирующего органа, возвращаются гражданину заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

Порядок рассмотрения устных обращений

Устные обращения, как правило, поступают в ходе личного приема граждан руководителем Учреждения или руководителями структурных подразделений. На информационно-справочных стендах вывешивается график приема посетителей соответствующим руководителем с указанием его фамилии, имени и отчества, места приема (номера кабинета), дат или дней недели и времени приема.

Единой процедуры личного приема граждан руководителем Учреждения не установлено.

- при личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность;
- граждане приглашаются на прием в порядке очередности;
- результаты приема заносятся в карточку личного приема.

Вызывает затруднения исполнение последнего пункта. В Учреждении, утвержденной единой формы карточки личного приема гражданина не существует. По сложившейся практике учета посетителей в Учреждении

обычно ведется специальный журнал, в котором обязательно должны указываться:

- Ф.И.О. обратившегося гражданина;
- адрес проживания;
- содержание обращения;
- ответ на обращение.

При этом, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема. Если же в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Простуровано, пронумеровано и
скреплено печатью 5 листов.

Александр Александрович

Директор 11 Нуш

