

АДМИНИСТРАЦИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА «ВОРКУТА»
Муниципальное общеобразовательное учреждение
«Гимназия № 6» г. Воркуты
(МОУ «Гимназия № 6» г. Воркуты)
«ВОРКУТА» КАР КЫТШЛӦН МУНИЦИПАЛЬНОЙ ЮКӦНСА
АДМИНИСТРАЦИЯ
«6 №-а гимназия» Воркута карса муниципальной велӧдан учреждение

169900, Республика Коми, г.Воркута, ул. Парковая, д.20-а
тел. (82151) 3-91-11, факс (82151) 3-90-29E-mail:gimn6-vorkuta@yandex.ru

УТВЕРЖДЕНА
приказом директора
30.12.2013 № 690

ИНСТРУКЦИЯ
по организации работы гимназии с поступающими
обращениями граждан
(новая редакция)

2013
г.Воркута

1. Общие положения.

Настоящая инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и регулирует отношения, возникающие в связи с обращениями в МОУ «Гимназия №6» г.Воркуты граждан и организаций, подготовкой и проведением личного приема граждан.

Организацию и координацию работы с обращениями граждан и организаций (далее — обращения граждан) осуществляет администрация гимназии.

Рассмотрению подлежат обращения, в которых гражданин в обязательном порядке указывает наименование органа, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество(последнее при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть отправлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Обращения граждан поступают в виде обращений, заявлений и жалоб.

Предложение-обращение граждан, направленное на улучшение деятельности гимназии.

Заявление-обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан (учащихся, учителей, других работников гимназии).

Жалоба-обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов учащихся и работников гимназии, нарушенных действиями либо решениями должностных или общественных лиц.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

Письма одного и того же лица по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам. Анонимными считаются письма граждан без подписи и указания фамилии, не содержащие данных о месте жительства, работы или учебы.

2. Направление и регистрация письменных обращений граждан

2.1. Все поступившие в гимназию письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, регистрируются в течение 3-х рабочих дней и передаются директору гимназии на рассмотрение.

2.2. Обращение, поступившее в гимназию в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

2.3. Письменное обращение, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию гимназии 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.

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

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

2.5. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 2.3, невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

3. Порядок рассмотрения отдельных видов обращений

3.1. 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. Такие обращения признаются анонимными.

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.

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

3.3. Гимназия 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.

3.4. В случае, если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не делается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор гимназии либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.6. 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.

3.7. 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 гимназию.

4. Работа с устными обращениями

4.1. На устные обращения граждан дается устный ответ в том случае, если изложенные заявителем факты и обстоятельства очевидны и не требуют проверки и изучения.

4.2. Прием устных обращений по контактными телефонами образовательного учреждения ведется администрацией гимназии, которыми дается консультация.

4.3. Устные обращения:

-требующие оперативного вмешательства или оказания помощи в сложившейся ситуации, доводятся до директора гимназии или уполномоченного лица для принятия решения и осуществления контроля за ее разрешением;

-содержащие критические замечания в адрес гимназии, сотрудников гимназии или по улучшению их деятельности, доводятся до директора гимназии или уполномоченного лица.

5.Сроки рассмотрения письменного обращения

5.1. Письменное обращение, поступившее в гимназию в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5.2. В исключительных случаях директор гимназии 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.

5.3. Письменные обращения граждан регистрируются в «журнале учета обращений граждан» (приложение№1).

6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан в гимназии проводится директором и уполномоченными на то лицами. Информация о месте и времени приема доводится до сведения граждан.

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

6.3. 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 учета обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

6.5. 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.

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

7.Ответственность за нарушение настоящей инструкции

Нарушение требований настоящей Инструкции, формальное отношение к обращениям граждан или проявленная недисциплинированность при выполнении поручений по работе с обращениями граждан влекут дисциплинарную или иную предусмотренную законодательством ответственность.

ПРИЛОЖЕНИЕ №1
к инструкции по организации работы
с поступающими обращениями граждан

№ п/п	Дата обращения	Ф.И.О. (полностью) обратившего ся	Социальный статус обратившего ся (педагог, ученик и т.п.)	Домашний адрес обратившего ся, контактный телефон	Суть обращения	Принятые меры
--------------	---------------------------	--	--	--	---------------------------	--------------------------