
**ИНСТРУКЦИЯ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ПРИЕМА ГРАЖДАН
В МАОУ «ШКОЛА №18 ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ
ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ» г.ПЕРМИ**

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иным федеральным законодательством.

Инструкция устанавливает порядок рассмотрения и разрешения в МАОУ «Школа №18 для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья» г.Перми.

1.2. Обращения могут быть индивидуальными, то есть поданными самим гражданином, объединением граждан или юридическим лицом, которые считают свои права либо права других лиц нарушенными, и коллективными.

Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.3. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в МАОУ «Школа №18 для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья» г.Перми с критикой на действия (бездействие) работников учреждения.

1.4. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя и других лиц, к частной жизни которых относятся эти сведения, без их согласия.

2. Пределы действия Инструкции

2.1. Положения Инструкции распространяются на обращения граждан, направленные через средства связи, электронные ресурсы, социальные сети в сети Интернет, поступившие на личном приеме, через официальный сайт в сети, принятые работниками школы.

2.2. Поступившие обращения подлежат учету (регистрации) в течение 3 дней с момента поступления.

2.3. Анонимные обращения, а также обращения, в которых заявители выражают несогласие с действиями работников школы и в связи с этим ставят вопрос о привлечении их к ответственности, но при этом не указывают в обращении конкретных фактов, не подлежат рассмотрению.

2.4. Письменное обращение гражданина, должностного и иного лица должно в обязательном порядке содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресовании обращения, изложение существа вопроса, личную подпись указанного гражданина и дату.

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

Обращение, поступившее в форме электронного документа, обязательно должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, направившего обращение, 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.

В случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Обращения, в которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения, в течение 7 дней со дня регистрации возвращаются заявителям с предложением восполнить недостающие данные, а при необходимости - с разъяснением, куда им для этого следует обратиться.

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

По обращениям, поступившим в форме электронного документа, на адрес электронной почты заявителя в течение 7 дней со дня регистрации направляется уведомление о невозможности разрешения обращения с предложением восполнить недостающие данные.

2.5. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на него не дается, об этом в течение 7 дней со дня регистрации сообщается автору обращения, если его фамилия и адрес поддаются прочтению, с одновременным возвращением обращения заявителю и разъяснением права повторного обращения по данному вопросу. При невозможности прочтения данных о заявителе (фамилии и адреса) обращение списывается в номенклатурное дело без уведомления заявителя.

2.6. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу работника учреждения или членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления предоставленным ему законом правом на обращение. При наличии в таком обращении данных, указывающих на признаки преступления, оно направляется для проведения проверки в порядке, установленном УПК РФ.

2.7. Без разрешения может быть оставлено обращение, лишенное по содержанию логики и смысла, если имеется решение суда о признании заявителя недееспособным в связи с наличием у него психического расстройства.

3. Рассмотрение обращений

3.1. Поступившие обращения подлежат обязательному рассмотрению.

3.2. При поступлении обращений, направленных не по компетенции, в течение 7 дней осуществляется переадресация обращения с обязательным уведомлением заявителя.

3.3. При одновременном поступлении основного обращения и его дубликата либо поступлении дубликата до окончания разрешения основного обращения дается единый ответ. Если дубликат поступил после разрешения основного обращения, то заявителю не позднее 10-дневного срока с момента регистрации дубликата ответ на него направляется со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение. Копия ответа направляется в случае прямого указания заявителя о его неполучении.

4. Сроки рассмотрения обращений и направление ответов заявителям

4.1. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней.

Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

4.2. Ответы на обращения оформляются на бланке учреждения и направляются заявителю по указанному в обращении адресу.

ОБРАЩЕНИЯ МОГУТ БЫТЬ ПОДАНЫ

- в письменном виде посредством почтовой связи по адресу: 614068, Пермский край, г.Пермь, ул.Пермская, 195;

- по электронной почте shkola18@obrazovanie.perm.ru ;

- через ящик «Для обращений и заявлений», установленный в фойе школы в доступном для заявителей месте;

Корреспонденция из ящика вынимается ежедневно.

- через секретаря школы (4 этаж, кабинет 410) ежедневно с 9-00 до 17-00, перерыв на обед с 12-00 до 13-00;

- на личном приеме граждан директором школы по средам с 14-00 до 16-00, запись на личный прием по телефону 236 87 14.

При личном приеме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.
