

ИНСТРУКЦИЯ
по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в
областном государственном казённом общеобразовательном учреждении
«Школа–интернат № 26»

1. Общие положения

1.1. Настоящей Инструкцией в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее - Федеральный закон № 8–ФЗ) и законодательством Российской Федерации устанавливается единый порядок приема, регистрации, рассмотрения и хранения поступивших в адрес директора и/или должностных лиц ОГКОУ «Школа-интернат №26» от граждан и организаций (далее - заявитель) обращений в письменной форме, форме электронного документа и в устной форме (далее – обращение) запросов информации о деятельности ОГКОУ «Школа-интернат №26» (далее - запрос), а также текстов, направленных для ознакомления либо содержащих поздравление, соболезнование или положительную оценку деятельности (благодарность) и не соответствующих требованиям, предъявляемым Федеральным законом №59-ФЗ к обращениям и Федеральным законом № 8-ФЗ к запросам (далее – необращения), а также контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений и запросов, анализа состояния работы с обращениями и запросами, организации и проведения личного приема граждан директором и/или должностными лицами ОГКОУ «Школа-интернат №26».

1.2. Для целей настоящей Инструкции используются следующие термины:

1) обращение – направленные директору или должностному лицу ОГКОУ «Школа-интернат №26» в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение заявителя к директору или должностным лицам ОГКОУ «Школа-интернат №26»;

2) обращение в письменной форме – обращение заявителя, в котором документированная информация представлена любым типом письма;

3) обращение в устной форме – обращение заявителя, оформленное по результатам проведения личных приёмов, выездных личных приёмов;

4) обращение в форме электронного документа – обращение заявителя, в котором документированная информация представлена в электронной форме;

5) обращение, не поддающееся прочтению, – обращение заявителя в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопросы, содержащиеся в обращении;

6) коллективное обращение – совместное обращение двух или более заявителей по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции с публичных мероприятий, подписанные их организаторами и отвечающие требованиям, установленным Федеральным законом от 19.06.2004 № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях»;

7) повторное обращение – обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу во второй раз;

8) неоднократное обращение – обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу три раза и более;

9) контрольное обращение – обращение заявителя, направленное должностным лицом либо уполномоченным лицом ОГКОУ «Школа-интернат №26» с сопроводительным документом для рассмотрения в иные государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам, в компетенцию которых входит решение, поставленных в обращении вопросов, с просьбой предоставить документы или материалы о результатах рассмотрения обращения;

10) сообщение – устное сообщение, поступившее от заявителя по телефону и не подлежащее регистрации, кроме сообщений, содержащих факты об угрозе жизни и здоровья обучающихся ОГКОУ «Школа-интернат №26»;

11) служебный документ – официальный документ, используемый в текущей деятельности ОГКОУ «Школа-интернат №26»;

12) рассмотрение обращения – действия ОГКОУ «Школа-интернат №26», должностного либо уполномоченного лица ОГКОУ «Школа-интернат №26», результатом которых является объективное, всестороннее и своевременное принятие решения по существу поставленных в обращении вопросов;

13) принятие мер – выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения обращения решением «поддержано» - полное фактическое удовлетворение поставленных в обращении вопросов, то есть фактически реализованные предложения, фактически удовлетворённые заявления или жалобы;

14) результат рассмотрения обращения – принятие в отношении обращения ОГКОУ «Школа-интернат №26» или должностным лицом ОГКОУ «Школа-интернат №26», в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, одного из следующих решений: «поддержано», «разъяснено», «не поддержано»;

15) «поддержано» – решение по результатам рассмотрения обращения ОГКОУ «Школа-интернат №26», в соответствии с которым предложение

заявителя признано целесообразным, а заявление или жалоба заявителя – обоснованными и подлежащими удовлетворению;

16) «разъяснено» – решение по результатам рассмотрения обращения ОГКОУ «Школа-интернат №26», в соответствии с которым заявитель проинформирован о порядке реализации или удовлетворения предложения, заявления или жалобы;

17) «не поддержано» – решение по результатам рассмотрения обращения ОГКОУ «Школа-интернат №26», в соответствии с которым предложение признано нецелесообразным, а заявление или жалоба – необоснованными и неподлежащими удовлетворению;

18) письменный ответ на обращение – направленный заявителю в письменной форме по указанному в обращении почтовому адресу или по адресу электронной почты служебный документ следующего содержания:

а) о результатах рассмотрения обращения и принятых в случае необходимости мерах, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, с информацией по существу поставленных в обращении вопросов и правовым обоснованием;

б) о возвращении жалобы заявителю в письменной форме или в форме электронного документа с разъяснением права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд в случае, если невозможно направление жалобы в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с запретом о направлении жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется;

в) о возвращении заявителю обращения в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

г) о недопустимости злоупотребления правом, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, без ответа по существу поставленных в нём вопросов;

д) о невозможности прочтения текста обращения в письменной форме и оставлении его без ответа по существу поставленных в обращении вопросов и не направлении на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, если фамилия и почтовый адрес заявителя поддаются прочтению;

е) о прекращении переписки по данному вопросу, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно (три раза и более) давались ответы в письменной форме или форме электронного документа, по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства – при условии, что указанное

обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;

ж) о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

з) о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с отсутствием в тексте письменного обращения сути предложения, заявления или жалобы;

19) устный ответ на обращение – ответ на обращение в устной форме, данный заявителю в ходе личного приема;

20) объективность – достоверность полученной официальным, открытым способом, в результате непосредственного знакомства с фактами информации, оценка фактов, документов в части их подлинности и соответствия установленным требованиям, с исключением одностороннего мнения;

21) всесторонность – разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении, принятие во внимание доводов всех участников, исследование и оценка информации на объективность, достоверность и достаточность;

22) правовая обоснованность – обоснованность принятого решения в соответствии с законодательством: наличие ссылок на конкретные нормы права, правомерность применения тех или иных правовых актов к конкретной ситуации заявителя;

23) направление обращения по компетенции – направление ОГКОУ «Школа-интернат №26» обращения с сопроводительным документом в государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

24) сопроводительный документ – служебный документ, направляемый в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с приложением обращения для его рассмотрения либо направляемый в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации, с приложением запроса;

25) типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан – утверждённый Администрацией Президента Российской Федерации перечень вопросов или подвопросов, объединённых в соответствующие вопросы, которые ставятся в обращении либо запросе, с отнесением их к соответствующей теме, тематике и разделу на основании аннотаций обращений с присвоением соответствующих четырёхзначных цифровых кодов подвопросам, вопросам, темам, тематикам и разделам;

26) уведомление – служебный документ, направляемый ОГКОУ «Школа-интернат №26» заявителю:

а) о направлении (переадресации) обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

б) о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения обращения в связи с направлением в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия) запроса документов и материалов, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращения.

27) исполнитель – должностное лицо ОГКОУ «Школа-интернат №26», уполномоченное на рассмотрение обращения;

28) аннотация – краткое содержание вопросов, поставленных заявителем в обращении;

29) анонимное обращение – обращение заявителя:

а) в письменной форме, не содержащее фамилию или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

б) в форме электронного документа, не содержащее фамилию или адрес электронной почты;

в) в устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность заявителя (паспорта или иного документа);

30) запрос – обращение пользователя информацией в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в ОГКОУ «Школа-интернат №26» о предоставлении информации о деятельности ОГКОУ «Школа-интернат №26»;

31) пользователь информацией – гражданин (физическое лицо), организация (юридическое лицо), общественное объединение, осуществляющие поиск информации о деятельности ОГКОУ «Школа-интернат №26», должностных лиц ОГКОУ «Школа-интернат №26». Пользователями информацией являются также государственные органы, органы местного самоуправления, осуществляющие поиск указанной информации в соответствии с Федеральным законом № 8-ФЗ;

32) запрос документов и материалов – служебный документ, направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов;

33) рассмотрение запроса – действия директора ОГКОУ «Школа-интернат №26», направленные на предоставление ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;

34) ответ на запрос – служебный документ, направляемый директором ОГКОУ «Школа-интернат №26» пользователю информацией, в котором:

а) содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация;

б) указаны название, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация, если запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации либо размещена в информационно–телекоммуникационной сети «Интернет» (далее — сеть «Интернет»);

в) содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации в случаях, если:

содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности ОГКОУ «Школа-интернат №26»;

запрашиваемая информация не относится к деятельности ОГКОУ «Школа-интернат №26»;

запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых ОГКОУ «Школа-интернат №26», о проведении анализа деятельности ОГКОУ «Школа-интернат №26», должностных лиц ОГКОУ «Школа-интернат №26» или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией;

в запросе не указан почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией;

35) результат рассмотрения запроса – направление ОГКОУ «Школа-интернат №26» пользователю информацией ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;

36) официальный сайт – официальный сайт ОГКОУ «Школа-интернат №26» в сети «Интернет» (<https://shkolainternat26ulyanovsk-r73.gosweb.gosuslugi.ru/>), содержащий информацию о деятельности ОГКОУ «Школа-интернат №26», должностных лиц ОГКОУ «Школа-интернат №26»;

37) обращение, находящееся в режиме ожидания, – обращение, принятое к рассмотрению ОГКОУ «Школа-интернат №26», по которому в государственном органе, органе местного самоуправления и (или) у должностных лиц запрошены документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения;

38) должностное лицо ОГКОУ «Школа-интернат №26» – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в ОГКОУ «Школа-интернат №26»;

39) работник – работник ОГКОУ «Школа-интернат №26»;

40)необращение – текст, направляемый на ознакомление, либо содержащий положительную оценку деятельности (благодарность), либо поздравление, приглашение, либо соболезнование;

41)поздравление – текст, не относящийся к предложениям, заявлениям, жалобам, содержащий приветствие и пожелания адресату личного характера по случаю какого-либо события, праздника;

42)приглашение – текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий просьбу явиться, прибыть, присутствовать на каком-либо мероприятии;

43)соболезнование – текст, не относящийся к предложениям, заявлениям жалобам, содержащий сочувствие (сострадание) определённому событию (несчастью);

44)текст, направляемый на ознакомление, – текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, с приложением печатной продукции (журналы, газеты, книги, буклеты, листовки и т.п.), рукописей, аудио- и видеоматериалов или иной продукции либо печатная продукция (журналы, газеты, книги, буклеты, листовки и т.п.), рукописи, аудио- и видеоматериалы или иная продукция.

1.3. ОГКОУ «Школа-интернат №26» обеспечивает рассмотрение обращений и запросов по вопросам, отнесённым к их компетенции, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, Уставом Ульяновской области, законами Ульяновской области, иными правовыми актами Ульяновской области, а также настоящей Инструкцией.

1.4. Обращения и запросы рассматриваются ОГКОУ «Школа-интернат №26» в пределах своей компетенции.

1.5. Организацию учёта, систематизации, рассмотрения (в рамках своей компетенции) и обобщения обращений и запросов, личного приёма руководством ОГКОУ «Школа-интернат №26», ведение делопроизводства по обращениям и запросам и обеспечение контроля за исполнением требований настоящей Инструкции осуществляет лицо, назначенное приказом директора ОГКОУ «Школа-интернат №26».

1.6. Определение исполнителей, принятие решений о направлении обращений, запросов на рассмотрение работникам ОГКОУ «Школа-интернат №26», в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях и запросах вопросов, осуществляются директором либо лицом, исполняющим его обязанности, на основании ознакомления с проектами поручений, подготовленными работниками ответственными за работу с обращениями и представленными в установленном порядке на доклад.

1.7. Ведение делопроизводства по обращениям и запросам, поступившим исполнителям, осуществляется непосредственно исполнителями либо ответственными за работу с обращениями.

1.8. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений и запросов распространяется на все обращения, поступившие в адрес ОГКОУ «Школа-интернат №26», за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, предусматривающими специальный порядок рассмотрения.

Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений и запросов распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.9. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в адрес ОГКОУ «Школа-интернат №26» с критикой их деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

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

Не является разглашением сведений направление обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

1.12. Работа с обращениями и запросами, поступившими в адрес ОГКОУ «Школа-интернат №26», является прямой служебной обязанностью исполнителей, которые несут установленную законодательством ответственность за своевременность и полноту рассмотрения обращений и запросов.

1.13. Учёт и регистрация обращений и запросов, поступивших в адрес ОГКОУ «Школа-интернат №26», осуществляется в системе электронного документооборота (СЭД).

2. Приём и регистрация обращений

2.1. Обращение в письменной форме может быть доставлено в адрес ОГКОУ «Школа-интернат №26» непосредственно заявителем, его представителем, может поступить по почте, а также может быть передано нарочно в ходе проведения информационных или иных мероприятий с участием населения.

2.2. Обращение в устной форме передаётся заявителем в ходе личного приёма.

2.3. Обращения в письменной форме и обращения в форме электронного документа, содержащие в адресной части пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.4. Обращения в письменной форме, поступившие в адрес ОГКОУ «Школа-интернат №26» принимаются заведующим канцелярией, после чего передаются на рассмотрение директору ОГКОУ «Школа-интернат №26».

2.5. Ответственным за работу с обращениями граждан проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращаются на почту не вскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагаются конверты и другие документы, направленные заявителем (копии паспорта, военного билета, трудовой книжки и пр.);

составляется акт в двух экземплярах в случае отсутствия текста в письме, наличия в конвертах денежных знаков, ценных бумаг и (или) отсутствия документов, указанных в тексте, один экземпляр акта приобщается к делу, другой направляется в адрес заявителя с сопроводительным письмом соответствующего содержания за подписью директора, либо лица его замещающего.

2.8. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте работа с почтовым отправлением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения уполномоченным на то лицом.

2.9. Тексты в письменной форме, в форме электронного документа, содержащие обращения и необращения, подлежат регистрации сотрудником ответственным за работу с обращениями в модуле «Обращения граждан» в течение 3 дней с момента поступления в ОГКОУ «Школа-интернат №26».

В случае поступления в ОГКОУ «Школа-интернат №26» текстов в письменной форме или в форме электронного документа, содержащих обращения и необращения, выходные или праздничные дни, их регистрация производится в течение 3 дней, следующих за выходными и праздничными днями.

2.10. Обращения в устной форме подлежат регистрации в день их поступления в ОГКОУ «Школа-интернат №26» с указанием даты и времени поступления.

2.11. При регистрации обращений в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме, а также необращений в электронную регистрационную карточку (далее ЭРК) модуля «Обращения граждан» вносятся следующие данные: дата регистрации;

фамилия(и), имя(имена), отчество(а) заявителя(ей) (последнее – при наличии);

пол заявителя (мужской, женский);

почтовый(ые) адрес(а) заявителя(ей) и (или) адрес электронной почты;

вид документа (обращение, необращение);

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

тип обращения (индивидуальное, коллективное, анонимное (без фамилии или без адреса));

льготная принадлежность;

форма документа (письменная, устная, в форме электронного документа);

признак «многопишущий заявитель»;

канал поступления (вид доставки) (почта, сеть «Интернет», личный приём и др.);

если обращение переадресовано из другого органа:

признак «открытое письмо»;

источник поступления, входящий номер сопроводительного письма;

Ф.И.О. исполнителя;

сведения об адресате (орган, руководитель органа, заместитель руководителя органа либо иные адресаты);

количество листов либо формат и объём электронного файла;

наличие приложений либо вложений (описание приложения, количество листов либо формат и объём электронного файла);

аннотация обращений, проекты поручений исполнителям.

2.12. Поступившие в ОГКОУ «Школа-интернат №26» тексты обращений подлежат сканированию с созданием электронного образа документа и прикреплению ЭРК в модуле «Обращения граждан».

2.13. Сотрудники ответственные за работу с обращениями, регистрацию текстов в письменной форме и в форме электронного документа, проставляют дату регистрации текста заявителя и регистрационный номера документа и осуществляют систематизацию и обобщение текстов заявителей на этапе их прочтения и разделение:

на обращения, подлежащие рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ;

на обращения, которые в соответствии с частью второй статьи 1 Федерального закона № 59-ФЗ подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;

на запросы, подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 8-ФЗ;

на запросы, подлежащие рассмотрению в соответствии с порядком, установленным Федеральным законом № 8-ФЗ, с учётом особенностей, предусмотренных иными федеральными конституционными законами, федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами Российской Федерации;

на обращения иностранных граждан и лиц без гражданства, которые в соответствии с частью 3 статьи 1 Федерального закона № 59-ФЗ подлежат рассмотрению в порядке, установленном международными договорами Российской Федерации или федеральными законами;

на необращения.

2.14. В случае необходимости предоставления результатов рассмотрения обращения в государственные органы Российской Федерации и должностным

лицам, сотрудником, ответственным за работу с обращениями, при регистрации обращения ставится пометка «Особый контроль».

При условии постановки обращения, запроса на контроль заведующим канцелярией готовится проект поручения, в котором указываются срок рассмотрения обращения, запроса и исполнитель, в компетенцию которого входит рассмотрение обращения, запроса.

2.15. Систематизация и обобщение обращений заявителей обеспечивается определением и внесением в ЭРК на основе анализа:

- 1) кратности поступления обращения (первичное, повторное, неоднократное);
- 2) вопроса, содержащегося в обращении (запросе) либо подвопросов, если вопрос их объединяет, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений;
- 3) цифрового кода вопроса, содержащегося в обращении (запросе) либо четырёхзначного цифрового кода подвопросов, если вопрос их объединяет, в соответствии с тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц;
- 4) вида каждого вопроса:
 - а) предложение;
 - б) заявление;
 - в) жалоба;
 - г) необращение;
- 5) типа соответствующего вида каждого вопроса;
- 6) по каждому вопросу предмета ведения (уровня компетенции);
- 7) решения, принятого по обращению;
- 8) выявления необращений (НО) с внесением в ЭРК:
 - а) вопросов в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений;
 - б) типов вопросов:
 - «положительная оценка деятельности (благодарность)» (НО1);
 - «поздравление» (НО2);
 - «приглашение» (НО3);
 - «соболезнование» (НО4);
 - «материалы на ознакомление» (НО6);
- 9) выявления обращений, для которых статьёй 11 Федерального закона № 59-ФЗ предусмотрен отдельный порядок рассмотрения.

2.16. По завершении процедуры регистрации обращению автоматически присваивается соответствующий номер с указанием актуальной даты регистрации. Затем заведующим канцелярией распечатывается ЭРК на бумажном носителе, которая прикладывается к обращению, и в установленном порядке кладётся в почту директору.

2.17. По результатам ознакомления с представленными на доклад текстом обращения и прилагаемыми к нему документами директор утверждает либо отклоняет предложенный проект поручения, указав иного исполнителя и (или) иной срок рассмотрения обращения.

2.18. После возвращения почты с доклада уполномоченного лица, подписанные им собственноручной подписью ЭРК сканируются заведующим канцелярией, сканированные образы документов размещаются в модуле «Обращения граждан» в целях оперативной электронной рассылки документов исполнителям.

2.19. В случае направления обращения в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ в другой государственный орган или орган местного самоуправления по компетенции исполнителем готовятся проекты сопроводительных писем в адрес должностных лиц, в компетенцию которых входит рассмотрение вопросов, содержащихся в обращении.

Сотрудником, ответственным за работу с обращениями, сопроводительные письма с приложением сканированных образов ЭРК и обращений, подписанные электронной или собственноручной подписью директора, направляются в адрес соответствующих государственных органов, органов местного самоуправления посредством электронной рассылки в модуле «Обращения граждан» или почтовой связью (в случае отсутствия у исполнителя доступа к модулю «Обращения граждан») в течение 7 дней со дня регистрации обращений в ОГКОУ «Школа–интернат №26».

В адрес заявителя исполнителем готовится уведомление о перенаправлении его обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления в соответствии с компетенцией за подписью директора.

2.20. В случае направления уведомления на обращение в форме электронного документа на указанный заявителем в обращении адрес электронной почты сотрудником, ответственным за работу с обращениями, сохраняется снимок экрана почтовой программы, подтверждающий отправку, который затем приобщается к материалам по обращению и передаётся в архив на хранение.

3. Постановка на контроль и продление сроков рассмотрения обращений

3.1. Сотрудником, ответственным за работу с обращениями, на контроль ставятся все обращения, поступившие в ОГКОУ «Школа–интернат №26».

3.2. При поступлении от исполнителя обоснованной и мотивированной просьбы о продлении срока рассмотрения обращения (при направлении запроса документов и материалов в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, проведения мероприятий, требующих времени или источника информации для принятия решения по заявленным в обращении вопросам) он может быть продлён, но не более чем на 30 дней. При этом лицом ответственным за работу с обращениями устанавливается новый срок контроля, и вносится соответствующая корректировка по дате

исполнения обращения в модуль «Обращения граждан». Одновременно исполнителем направляется заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с обоснованием причин.

3.3. Уведомление о мотивированном (с обоснованием объективных причин) продлении срока рассмотрения обращения направляется исполнителем в адрес заявителя после утверждения уполномоченным лицом продления срока, но не позднее, чем за 3 дня до его истечения.

4. Рассмотрение обращения (подготовка, направление ответа заявителю и подготовка информации по результатам рассмотрения обращения). Снятие обращения с контроля. Направление документов в архив.

4.1. Обращение может рассматриваться исполнителем непосредственно в ОГКОУ «Школа-интернат №26» либо с выездом по адресу, указанному в обращении.

4.2. Обращение рассматривается в течение 27 дней со дня его регистрации в ОГКОУ «Школа-интернат №26», за исключением случаев, указанных в подпунктах 4.2.1- 4.2.3 и 4.2.5 настоящего пункта. Информация о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения предоставляется исполнителем для доклада уполномоченному лицу не позднее чем за 2 дня до истечения последнего дня установленного срока, с согласованием всех заинтересованных лиц, за исключением обращений, указанных в подпунктах 4.2.1- 4.2.3 и 4.2.5 настоящего пункта, и если иное не предусмотрено законодательством или не указано в поручении уполномоченного лица.

Первым днём течения срока рассмотрения обращения, направления его по компетенции является день его регистрации в ОГКОУ «Школа-интернат №26».

Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, то оно подлежит исполнению не позднее рабочего дня, предшествующего нерабочему дню.

4.2.1. Обращение, поступившее ОГКОУ «Школа-интернат №26», содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня его регистрации в ОГКОУ «Школа-интернат №26».

4.2.2. Коллективное обращение, поступившее в адрес ОГКОУ «Школа-интернат №26», рассматривается в течение 20 дней со дня его регистрации в ОГКОУ «Школа-интернат №26».

4.2.3. Обращения родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей, поступившие в адрес ОГКОУ «Школа-интернат №26», рассматриваются в течение 20 дней со дня их регистрации в ОГКОУ «Школа-интернат №26».

4.2.4. Обращения, указанные в подпункте 4.2.3 настоящего пункта, и ответы на них по требованию заявителя подлежат размещению на официальном сайте ОГКОУ «Школа-интернат №26», при этом размещённые обращения и ответы на них не должны содержать персональные данные заявителя и детей.

4.3. В случае если текст обращения в письменной форме не поддаётся прочтению, ответ на обращение не даётся, и оно не подлежит направлению на рассмотрение уполномоченному лицу, в соответствии с их компетенцией, о чём в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.4. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не даётся, и оно не подлежит направлению на рассмотрение уполномоченному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём в течение 7 дней со дня регистрации обращения в ОГКОУ «Школа-интернат №26» сообщается гражданину, направившему обращение, письмом за подписью директора.

4.5. Обращение в письменной форме по вопросам, не относящимся к компетенции ОГКОУ «Школа-интернат №26», направляется исполнителем в течение 7 дней со дня его регистрации в ОГКОУ «Школа-интернат №26» в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения, за исключением случая, предусмотренного в пункте 4.3 настоящего раздела.

4.6. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня его регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 4.3 настоящего раздела 4.

4.7. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, за исключением случая, указанного в подпункте 4.9 настоящего раздела.

4.8. На поступившее в адрес ОГКОУ «Школа-интернат №26» обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределённого круга лиц, в частности, на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределённого круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещён с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте.

4.9. В случае поступления в адрес ОГКОУ «Школа-интернат №26» письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещён в соответствии с пунктом 4.8 настоящего раздела на официальном сайте, гражданину, направившему обращение, исполнителем в течение 7 дней со дня

регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещён ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

В случае, предусмотренном абзацем первым настоящего пункта, ответ на обращение направляется заявителю при наличии просьбы о его направлении.

4.10. При получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица ОГКОУ «Школа-интернат №26», а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

Дополнительно уполномоченное лицо вправе принять решение о направлении обращения:

в органы прокуратуры для рассмотрения вопроса о возбуждении дела об административном правонарушении по обращению, содержащему оскорбления, непристойную лексику и фразеологию, оскорбляющую общественную мораль и нарушающую нормы общественных приличий, с сообщением об этом заявителю; в органы внутренних дел для организации проверки в рамках уголовно— процессуального законодательства по факту угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица либо членов его семьи,

4.11. Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа.

В случае отсутствия в обращении, указанном в абзаце первом настоящего пункта, сути заявления, предложения, жалобы заявителю отделом обращений направляется разъяснения о необходимости соблюдения статьи 7 Федерального закона № 59-ФЗ при направлении обращений в адрес ОГКОУ «Школа-интернат №26».

4.12. В случае если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в адрес ОГКОУ «Школа-интернат №26».

О данном решении исполнителем уведомляется заявитель, направивший обращение.

4.12.1. При получении обращения, указанного в пункте 4.12 настоящего раздела, исполнитель направляет заявителю ответ с предупреждением о возможности прекращения переписки с ним по конкретному вопросу при получении в дальнейшем обращения, содержащего вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее

направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства и указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в адрес ОГКОУ «Школа-интернат №26».

4.12.2. В случае если заявитель повторно направляет обращение, указанное в пункте 4.12 настоящего раздела, несмотря на направленное в его адрес предупреждение о прекращении с ним переписки по конкретному вопросу, исполнитель готовит докладную записку на имя должностного лица, уполномоченного на принятие решения о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем, содержащую анализ содержания первичного, повторного и неоднократного обращений, находившихся на рассмотрении у исполнителя, на предмет отсутствия в них новых доводов и обстоятельств, рассмотрения всех трёх обращений, а также обзор содержания направленных в адрес заявителя ответов, в том числе с предупреждением о прекращении переписки с заявителем по конкретному вопросу.

4.12.3. В случае принятия решения о обоснованности очередного обращения и прекращения переписки с заявителем, положительного решения исполнитель направляет в адрес заявителя уведомление о прекращении с ним переписки по конкретному вопросу.

В случае принятия отрицательного решения исполнителем готовится в адрес заявителя ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с требованиями настоящей Инструкции.

4.12.4. В дальнейшем при получении в адрес ОГКОУ «Школа-интернат №26» обращения от заявителя, содержащего вопрос, переписка по которому с заявителем была в установленном порядке прекращена, обращение отделом обращений списывается «в дело», а в адрес заявителя направляется уведомление о прекращении с ним переписки по конкретному вопросу на основании части 5 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ с указанием реквизитов (номера и даты регистрации) письма, ранее направленного в его адрес.

4.13. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, исполнителем сообщается заявителю о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.14. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в адрес ОГКОУ «Школа-интернат №26».

4.15. В тексте поручения по рассмотрению обращения может присутствовать информация об установлении сокращённых сроков предоставления информации по результатам рассмотрения обращения, в том числе «Срочно» («Незамедлительно») или «Оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный и 10-дневный сроки исполнения со дня подписания поручения, поручения по рассмотрению обращения «Зайдите» и «Прошу

переговорить» - в течение 1 календарного дня с даты подписания поручения уполномоченным лицом.

Директор ОГКОУ «Школа-интернат №26» вправе сократить сроки предоставления информации по результатам рассмотрения обращения и подготовки ответа заявителю.

4.16. Если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.17. Решение о прекращении рассмотрения обращения по личному заявлению заявителя принимается директором ОГКОУ «Школа-интернат №26».

4.18. В случае если в обращении в письменной форме не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся, и оно списывается «в дело» отделом обращений после согласования с уполномоченным лицом. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению отделом обращений в государственный орган в соответствии с его компетенцией по согласованию с уполномоченным лицом.

4.19. При рассмотрении обращения исполнитель:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в том числе с участием заявителя в случае необходимости;

в установленном законодательством порядке запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

осуществляет в случае необходимости выезд по обращению;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, или разъясняет его права, предусмотренные законодательством Российской Федерации;

обеспечивает подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 4.4, 4.8 и в абзаце первом пункта 4.9 настоящего раздела;

уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения;

докладывает уполномоченному лицу в соответствии с поручением (в виде устного доклада и предоставления обобщённой информации в письменной форме) о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения;

в случае размещения ответа на обращение на официальном сайте в соответствии с пунктами 4.8 и 4.9 настоящего раздела сообщает заявителю электронный адрес официального сайта, на котором размещён ответ на вопрос, поставленный в обращении.

4.20. Исполнитель при подготовке проекта ответа:

1) чётко, последовательно, кратко и исчерпывающе излагает ответы на все поставленные в обращении вопросы, раскрывает все установленные обстоятельства, отражает все доводы заявителя;

2) указывает, какие меры приняты к виновным лицам для защиты и восстановления нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя при подтверждении фактов, изложенных в обращении;

3) указывает, по каким причинам, со ссылкой на конкретные нормы права вопрос, содержащийся в обращении, не может быть удовлетворён, разъясняя право гражданина на обжалование принятого по обращению решения или действия (бездействия) в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством;

4) разъясняет порядок реализации прав, свобод и законных интересов заявителя со ссылкой на конкретные нормы права;

5) представляет информацию о полученных сведениях в случае, если рассмотрение обращения производилось с выездом на место, прикладывая в случае необходимости материалы, подтверждающие положительное решение вопроса.

4.21. Исполнители (соисполнители) по согласованию могут подготовить общий ответ. В этом случае соисполнители не позднее чем за 5 дней до истечения установленного в поручении срока рассмотрения обращения обязаны представить исполнителю, указанному в поручении первым, все необходимые документы для подготовки окончательного (обобщённого) ответа заявителю и доклада директору о результатах рассмотрения обращения.

На каждого соисполнителя возлагается равная ответственность за подготовку ответа в той части обращения, решение которой входит в его полномочия.

4.22. Ответ заявителю и информация по результатам рассмотрения обращения подписываются директором или лицом, исполняющим его обязанности.

4.23. Регистрация и отправка ответа заявителю осуществляется в течение рабочего дня с момента подписания документа.

После направления ответа на электронный адрес заявителя исполнителем сохраняется снимок экрана почтовой программы, подтверждающий отставку ответа, который затем приобщается к материалам по обращению.

4.24. Направление (переадресация) обращения другому исполнителю осуществляется через лицо, ответственное за рассмотрение обращений, и допускается только по согласованию с директором при условии подтверждения обоснованности переадресации.

Максимальный срок возврата ошибочно направленного обращения составляет 1 рабочий день.

При отсутствии объективного обоснования или пропуска срока, указанного в абзаце втором настоящего пункта, обращение к возврату не принимается.

4.25. По итогам рассмотрения обращения исполнителем готовится обобщённая информация директору согласно поручению по рассмотрению обращения, указанному в ЭРК, с приложением копии ответа заявителю.

4.26. При оценке ответов заявителям и информации по результатам рассмотрения обращений ответственные лица осуществляют:

- 1) проверку соблюдения сроков рассмотрения обращения;
- 2) проверку документов на наличие необходимых реквизитов:
 - а) бланка ОГКОУ «Школа-интернат №26»;
 - б) ссылки на дату и номер обращения;
 - в) ссылки на источник поступления обращения;
 - г) должности, фамилии и инициалов, подписи исполнителя;

3) анализ содержания ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения по следующим критериям:

- а) полнота освещения всех вопросов, поставленных в обращении;
 - б) раскрытие всех установленных обстоятельств;
 - в) отражение всех доводов заявителя;
- 4) оценку принятия решения по результатам рассмотрения обращения:
- а) «поддержано»;
 - б) «не поддержано»;
 - в) «разъяснено»;

5) анализ полноты принятых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей, в случае принятия решения по результатам рассмотрения жалобы «поддержано»;

6) проверку наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов заявителя в случае принятия решения по результатам рассмотрения заявления «разъяснено»;

7) проверку наличия разъяснений о праве гражданина на обжалование в административном и (или) судебном порядке принятого решения «не поддержано».

4.26.1. Первичную оценку ответов заявителю и информации по результатам рассмотрения обращений, описанных в подпунктах 1-3 пункта 4.26 осуществляют заместители директора по соответствующим направлениям деятельности.

4.27. При ответе заявителю не допускается предоставление противоречивой по содержанию информации.

Запрещается направлять заявителям ответы с исправлениями (в том числе в реквизитах).

4.28. Ответ на коллективное обращение направляется на имя одного из подписавших его лиц, чей почтовый адрес указан в обращении, с просьбой довести ответ до сведения других заявителей. Если в коллективном обращении указано конкретное лицо или адрес, на который следует направить ответ, он направляется на указанный адрес или конкретному лицу.

4.29. Исполнитель делает отметку об исполнении поручения по рассмотрению обращения в электронной карточке резолюции, прикрепляет информацию по результатам рассмотрения обращения, создаёт краткий отчёт об исполнении, снимает с контроля внутренние поручения в адрес нижестоящих исполнителей и направляет информацию по результатам рассмотрения обращения с приложением проекта ответа заявителю в канцелярию.

4.30. Направление ответа заявителю без подготовки информации по результатам рассмотрения обращения в адрес уполномоченного лица не является основанием для снятия обращения с контроля.

В случае если информация по результатам рассмотрения обращения и проект ответа заявителю удовлетворяют критериям своевременности, объективности, всесторонности и правовой обоснованности, сотрудник, ответственный за работу с обращениями, готовит пакет документов по обращению на подпись уполномоченному лицу.

В случае, если информация по результатам рассмотрения обращения и (или) ответ заявителю не удовлетворяют хотя бы одному из критериев, обозначенных в абзаце втором настоящего пункта, сотрудник ответственный за рассмотрение обращений возвращает пакет документов по обращению на доработку исполнителю.

4.32. Отметка «Согласовано в дело» о списании документов по результатам рассмотрения обращения в архив ОГКОУ «Школа-интернат №26» ставится при условии исполнения всех поручений по рассмотрению обращения.

4.33. Материалы по результатам рассмотрения обращения хранятся в течение года в текущем архиве канцелярии ОГКОУ «Школа-интернат №26» в отдельных папках, сформированных по хронологическому признаку, которые по истечении одного года передаются в архив ОГКОУ «Школа-интернат №26».

4.34. Заявитель либо его представитель - лицо, полномочия которого подтверждены доверенностью, оформленной в установленном законом порядке, а также законный представитель по письменному заявлению имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если эти материалы непосредственно затрагивают его права и свободы и в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, а также снимать копии с названных документов и материалов с использованием собственных технических средств.

5. Организация и проведение личного приёма директором и заместителями директора ОГКОУ «Школа-интернат №26»

5.1. Личный приём проводится директором, заместителями директора ОГКОУ «Школа-интернат №26» в соответствии с графиком личного приёма, который утверждается директором.

Личный приём уполномоченного лица проводится по предварительной записи, на основании устного обращения, в том числе по телефону, письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа (кроме выходных и праздничных дней) согласно живой очереди.

5.2. Отдельные категории заявителей в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный приём в первоочередном порядке.

5.3. В случае если правом на первоочередной приём обладают одновременно несколько заявителей, приём указанных заявителей производится в порядке их явки.

5.4. Организацию личного приёма осуществляет сотрудник, ответственный за работу с обращениями.

5.5. Приглашение заявителя на личный приём, уведомления о переносе даты и времени личного приема осуществляются по телефону, посредством использования электронных систем связи или другими способами, но не позднее, чем за 1 день до даты, назначенной уполномоченным лицом, сотрудником, ответственным за работу с обращениями.

В случае отказа заявителя от личного приёма (или неявки без предупреждения на личный приём) письменный ответ по результатам рассмотрения обращения готовится на основании имеющейся информации по существу поставленных в обращении вопросов с уведомлением заявителя о возможной неполноте информации, обусловленной его неявкой на личный приём, а также перечисляются факты и обстоятельства, требующие пояснений заявителя для всестороннего и объективного рассмотрения его обращения.

5.6. Подготовку материалов к личному приёму обеспечивает сотрудник, ответственный за работу с обращениями, совместно с лицами, ответственными за работу по соответствующим направлениям деятельности.

5.7. В ходе личного приёма заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, на основании которого осуществляется оформление карточки личного приёма (приложение № 1 к Инструкции). Карточка личного приёма является документом внутреннего пользования и не подлежит выдаче на руки заявителю.

При отсутствии документа, удостоверяющего личность заявителя, сотрудником, сопровождающим личный приём, заявителю разъясняется право направить обращение в ОГКОУ «Школа-интернат №26» в письменной форме или в форме электронного документа. При этом карточка личного приёма не заводится.

5.8. На личном приеме могут присутствовать специалисты, в компетенцию которых входит решение рассматриваемого вопроса.

5.9. В ходе личного приёма:

5.9.1. Сотрудник, ответственный за работу с обращениями, оформляют карточку личного приема.

5.9.2. После заполнения карточки личного приёма заявитель ставит свою подпись, подтверждающую соответствие содержания карточки личного приёма изложению существа поставленных в обращении вопросов.

5.9.3. В случае получения ответа на все поставленные в обращении вопросы в ходе личного приёма и наличия согласия заявителя на устный ответ в карточке личного приёма ставится подпись заявителя в строке: «Ответ на обращение получен в ходе личного приёма. От письменного ответа отказываюсь».

5.9.4. В ходе личного приёма заявитель имеет право оставить письменное обращение. Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

5.9.5. На копии письменного обращения сотрудник, ответственный за работу с обращениями, ставит отметку о приёме обращения в ОГКОУ «Школа-интернат №26».

5.10. Сотрудником, ответственным за работу с обращениями, обращения с личного приёма регистрируются в модуле «Обращения граждан» системы электронного документооборота, ставятся на контроль в день личного приема и направляются для исполнения лицам согласно компетенции.

5.11. Контроль за исполнением поручений по обращениям с личного приёма осуществляет сотрудник, ответственный за работу с обращениями.

5.12. Поручения по обращениям с личного приёма снимаются с контроля или ставятся на повторный контроль на основании личной резолюции директора или заместителя директора, проводившего личный прием.

6. Порядок работы с запросами документов и материалов о результатах рассмотрения обращения и запросами документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения

6.1. По направленному в установленном порядке запросу государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц обязано в течение 15 дней со дня регистрации запроса документов и материалов предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

6.2. При направлении первичных обращений, поступивших в ОГКОУ «Школа-интернат №26», по компетенции в иные государственные органы, органы местного самоуправления или их должностным лицам, в полномочия которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, вправе запрашивать у них документы и материалы о результатах рассмотрения направленных обращений по

истечению установленного законодательством максимального срока рассмотрения обращения.

6.3. ОГКОУ «Школа-интернат №26» принимает к рассмотрению поступившие в ОГКОУ «Школа-интернат №26» обращения, являющиеся:

неоднократными и содержащими вопросы, решение которых не входит в компетенцию ОГКОУ «Школа-интернат №26», в адрес или на имя которых оно поступило; первичными и содержащими вопросы, решение которых не входит в компетенцию ОГКОУ «Школа-интернат №26», в адрес или на имя которых оно поступило, но содержащими информацию о предыдущем рассмотрении данных вопросов государственными органами, органами местного самоуправления или их должностными лицами, в компетенцию которых входит их решение.

Исполнитель направляет заявителям ответы по существу поставленных в обращениях вопросов на основе полученных в порядке запроса материалов и документов от других государственных органов, органов местного самоуправления, их должностных лиц.

6.4. При принятии обращений, указанных в пункте 6.3 настоящего раздела, к рассмотрению ОГКОУ «Школа-интернат №26» направляет заявителю уведомление о продлении срока их рассмотрения и направлении в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, с последующим направлением ответа заявителю, подготовленного на основании представленных документов и материалов.

6.5. В случае если ответ из органа государственной власти, органа местного самоуправления или их должностных лиц на обращение, находящееся в режиме ожидания, удовлетворяет критериям объективности, всесторонности и правовой обоснованности, ОГКОУ «Школа-интернат №26» направляет ответ заявителю.

6.6. В случае если ответ из органа государственной власти, органа местного самоуправления или их должностных лиц на обращение, находящееся в режиме ожидания, не удовлетворяет хотя бы одному из критериев, указанных в пункте 6.5 настоящего раздела, принимается решение о направлении обращения для нового рассмотрения в государственный орган, орган местного самоуправления или их должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и повторно запрашивает в указанных органах документы и материалы о результатах рассмотрения данного обращения с уведомлением заявителя об этом.

7. Виды, формы контроля за организацией рассмотрения обращений в ОГКОУ «Школа-интернат №26» и ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений

7.1. Контроль за организацией порядка рассмотрения обращений, поступивших в ОГКОУ «Школа-интернат №26» и за соблюдением сроков рассмотрения обращения, направленного в ОГКОУ «Школа-интернат №26» для

принятия мер, возлагается на сотрудника, ответственного за работу с обращениями граждан.

7.2. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения включает в себя следующие процедуры:

- постановку поручения по рассмотрению обращения на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращения;
- предоставление информации директору для принятия решения.

7.3. Контроль за своевременностью и полнотой организации рассмотрения обращений включает в себя контроль:

- за соответствием законодательству сроков рассмотрения обращений;
- за своевременностью принятых мер при рассмотрении обращений.

7.4. Контроль за качеством и результатом организации работы с обращениями осуществляется в виде:

1) проверок:

- а) объективности и полноты принятых мер при рассмотрении обращений;
- б) соблюдения последовательности действий и сроков, установленных законодательством, при рассмотрении обращений;
- в) соответствия законодательству работы с обращениями;
- г) выявления причин несвоевременного и некачественного рассмотрения обращений;

2) совещаний по вопросам:

- а) состояния исполнения поручений по рассмотрению обращений;
- б) подготовки материалов по результатам рассмотрения обращений.

7.5. Исполнитель несёт ответственность за своевременность и качество подготовки ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения.

7.6. Исполнители привлекаются к ответственности при нарушении порядка рассмотрения обращений в соответствии с законодательством.

7.7. При выявлении нарушений положений Федерального закона № 59-ФЗ и настоящей Инструкции отделом обращений направляется докладная записка на имя уполномоченного лица, для принятия решения.

8. Порядок рассмотрения запросов о деятельности ОГКОУ «Школа-интернат №26»

8.1. Запрос, составленный в письменной форме, подлежит регистрации в модуле «Обращения граждан» в течение 3 дней со дня его поступления в ОГКОУ «Школа-интернат №26». Запрос, составленный в устной форме, подлежит регистрации в день его поступления с указанием даты и времени поступления в ОГКОУ «Школа-интернат №26».

8.2. В случае если запрос не относится к сфере деятельности ОГКОУ «Школа-интернат №26», он направляется в течение 7 дней со дня регистрации в ОГКОУ

«Школа-интернат №26» в государственный орган или орган местного самоуправления, должностному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации.

О направлении (переадресации) запроса сообщается направившему запрос пользователю информацией в течение 7 дней со дня регистрации запроса в ОГКОУ «Школа-интернат №26». В случае, если ОГКОУ «Школа-интернат №26» не располагает сведениями о наличии запрашиваемой информации в другом государственном органе, органе местного самоуправления, об этом также сообщается направившему пользователю информацией в течение 7 дней со дня регистрации запроса в ОГКОУ «Школа-интернат №26».

8.3. Запрос подлежит рассмотрению в 27-дневный срок со дня его регистрации в ОГКОУ «Школа-интернат №26», если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

8.4. В случае если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, пользователь информацией уведомляется исполнителем об отсрочке ответа на запрос в течение 7 дней со дня его регистрации в ОГКОУ «Школа-интернат №26» с указанием причины такой отсрочки и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного срока для ответа на запрос.

8.5. Информация о деятельности ОГКОУ «Школа-интернат №26» подготавливается в виде ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации.

8.6. Информация не предоставляется в случае, если:

содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;

в запросе не указаны почтовый адрес, адрес электронной почты для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией;

запрашиваемая информация не относится к деятельности ОГКОУ «Школа-интернат №26»;

запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых ОГКОУ «Школа-интернат №26», проведении анализа деятельности ОГКОУ «Школа-интернат №26» или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией.

8.7. Директором может быть принято решение о непредоставлении информации о деятельности ОГКОУ «Школа-интернат №26» по запросу, если эта информация опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети «Интернет».

В этом случае в ответе на запрос указываются наименование, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация.

8.8. В случае если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, в ответе на запрос указываются вид, наименование, номер и дата принятия акта, в соответствии с которым доступ к этой информации ограничен.

В случае если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, исполнитель включает в ответ пользователю информацией запрашиваемую информацию, за исключением информации ограниченного доступа.

8.9. На запрос в устной форме по телефону 8(8422)58-95-83, которая функционирует в режиме с понедельника по пятницу с 08.00 до 12.00 и с 13.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней) сотрудником, ответственным за работу с обращениями граждан, предоставляется следующая информация:

- о почтовом (электронном) адресе и режиме работы ОГКОУ «Школа-интернат №26»;

- о порядке и формах обращения в адрес ОГКОУ «Школа-интернат №26»;

- о порядке и времени личного приёма ОГКОУ «Школа-интернат №26»;

- об установленных законодательством Российской Федерации сроках рассмотрения обращений, запросов;

- о фамилиях, именах и отчествах (последнее при наличии) лиц, ответственных за работу с обращениями;

- о фамилии, имени, отчестве и рабочем телефоне исполнителя;

- о регистрационном номере поступившего в ОГКОУ «Школа-интернат №26» обращения, запроса и о том, в какой соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении, запросе вопросов, они направлены на рассмотрение;

- о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц ОГКОУ «Школа-интернат №26».

9.10. Приём, обработка, регистрация, снятие с контроля запросов, направление документов и материалов по результатам рассмотрения запросов в архив ОГКОУ «Школа-интернат №26» производятся сотрудником, ответственным за работу с обращениями, в соответствии с требованиями настоящей Инструкции. .

Рассмотрение запросов производится исполнителями в соответствии с компетенцией.

9.11. Устные сообщения, поступившие в ОГКОУ «Школа-интернат №26», не являющиеся запросом в соответствии с требованиями Федерального закона № 8-ФЗ, регистрации в модуле «Обращения граждан» не подлежат за исключением сообщений, содержащих факты об угрозе жизни и здоровья обучающихся ОГКОУ «Школа-интернат №26».

9.12. На сообщения в устной форме, указанные в пункте 9.11 настоящего раздела, сотрудником, ответственным за работу с обращениями, принимается одно из следующих решений:

об информировании заявителя об органе, в компетенцию которого входит решение вопроса, содержащегося в устном сообщении, и порядке направления в этот орган запроса в письменной форме или в форме электронного документа в целях обеспечения его объективного и всестороннего рассмотрения;

об информировании заявителя о порядке и формах обращения в адрес ОГКОУ «Школа-интернат №26».

**Областное государственное казённое общеобразовательное учреждение
«Школа-интернат для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья № 26»
Карточка личного приёма**