

Утверждено приказом директора
муниципального бюджетного
общеобразовательного учреждения
«Средняя школа №2 города
Евпатории Республики Крым»

от 04.02.2016 г. № 70/01-23

Директор МБОУ «СШ №2»

А. А. Головко

ИНСТРУКЦИЯ

по организации работы

муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Средняя школа №2 города Евпатории Республики Крым» с поступающими обращениями граждан

I. Общие положения

- 1.1. Настоящая Инструкция определяет организацию работы муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Средняя школа №2 города Евпатории Республики Крым» (далее - Учреждение) с предложениями, заявлениями и жалобами (далее - обращения) граждан, поступающими в письменном форме или в форме устного личного обращения к должностному лицу во время приема, осуществления контроля за их рассмотрением и ведения делопроизводства.
- 1.2. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Конституции Российской Федерации (ст. 24, 33, 46, 53).
- 1.3. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб:

Предложение — обращение граждан, направленное на улучшение деятельности учреждения.

Заявление — обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

Жалоба — обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, 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.

II. Организация делопроизводства

- 2.1. Ответственность за осуществлением контроля за организацией и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на директора.

- 2.2. Ответственность за организацию работы с обращениями граждан, состояние делопроизводства по письменным и устным обращениям граждан возлагается на секретаря школы.
- 2.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на секретаря школы.
- 2.4. Принятие решения по рассмотрению письменных и устных обращений граждан осуществляется директором.
- 2.5. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется членами администрации.
- 2.6. Поступающие в Учреждение обращения должны быть учтены в день их поступления:
- заявления о приеме в школу в журнале приема заявлений в 1-й класс и в журнале регистрации заявлений о приеме в МБОУ «СШ №2»;
 - обращения иного характера в журнале регистрации обращений граждан (приложение 1).
- Присвоенный по журналу регистрационный номер проставляется на заявлении.
- 2.7. Обращения граждан, принятые по телефону, после доклада директору школы передаются сотруднику, осуществляющему в Учреждении учет письменных и устных обращений.
- 2.8. Поступающие обращения с копиями документов (например, копия аттестата, диплома, трудовой книжки и др.) прикрепляются к тексту обращения. Полученные подлинники документов, ценные бумаги возвращаются гражданам по акту.
- 2.9. Конверты, в которых поступили обращения, сохраняются в течение всего периода рассмотрения обращений и прикладываются к письмам.
- В аналогичном порядке регистрируются обращения граждан, поступившие с сопроводительными письмами из управления образования администрации города Евпатории, при этом регистрация проставляется на сопроводительном письме.
- 2.10. После регистрации обращения направляются директору для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и сроков исполнения.
- 2.11. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер, а в правом верхнем углу повторных обращений делается отметка "повторно". При этом для доклада директору подбирается вся предшествующая переписка.
- Дубликатные обращения (второй и последующие экземпляры одного обращения регистрируются за самостоятельным номером и приобщаются к ранее поступившему обращению.
- Дубликатное обращение, повторяющее текст предыдущего обращения, на которое давался ответ, не рассматривается, а заявителям могут направляться уведомления о ранее данных ответах или копии этих ответов.
- 2.12. Регистрационный номер обращений граждан, подписанных двумя и более лицами (далее - коллективных) и анонимных обращений состоит из букв "Кол" и "Ан" и порядкового номера поступившего обращения (например - Кол/635, Ан/711).
- 2.13. Сведения о пересылке (передаче) обращений, содержании поручений по ним, постановке этих документов на контроль, ходе их исполнения, о задержке в исполнении обращений, об окончательном их разрешении и сообщении заявителям о принятых решениях, а также списание этих документов в дела отражаются в журнале регистрации обращения граждан.
- 2.14. На материалах, связанных с рассмотрением обращений, после окончательного решения и их исполнения на нижнем поле первого листа ставятся краткие сведения об исполнении, слова "В дело", номер дела, в котором будет храниться документ,

дата, подписи лица, направившего документ в дело, и руководителя, принявшего данное решение.

2.15. Обращения граждан, копии ответов на них и материалы, связанные с их рассмотрением, а также документы по приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой. Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке.

При формировании дел проверяется правильность приобщения документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.

III. Рассмотрение письменных обращений граждан

3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение.

3.2. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции руководителя передаются на исполнение конкретному исполнителю под роспись в **учетной документации**.

3.3. Заявления и жалобы граждан не требующие дополнительного изучения и проверки рассматриваются безотлагательно, но не позднее пятнадцати дней со дня поступления в образовательном учреждении.

3.4. Письма граждан, требующие проверки изложенных фактов, рассматриваются должностными лицами в течение 30 дней со дня регистрации обращения. В отдельных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен должностным лицом, но не более чем на один месяц, о чем исполнитель уведомляет заявителя письменно. Обращения граждан, подлежащие направлению в другие организации и учреждения, рассматриваются в течение **5** дней. В этом случае обращение отправляется с сопроводительным письмом за подписью исполнителя.

В сопроводительном письме обязательно указывается порядок ответа заявителю, а при необходимости — и организации (учреждению), в которую направлено данное обращение. При этом ответ на обращение ставится на «контроль».

Анонимные письма, как правило, не рассматриваются. В случае если анонимное письмо содержит конкретную и важную информацию, оно рассматривается. Однако решение об исполнении анонимного обращения принимает директор.

3.5. Ответы на обращения граждан подготавливают исполнители за подписью директора.

3.6. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- внимательно проанализировать изложенные проблемы, в случае необходимости сделать запрос требуемых документов или произвести выход на место для проверки фактов, также принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;
- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений.

3.7. По результатам рассмотрения вопросов, содержащихся в письмах граждан, исполнитель подготавливает ответ заявителю.

3.8. При составлении ответа о результатах рассмотрения письма должны соблюдаться следующие требования:

- кратко изложить, какая работа была проведена для проверки фактов, изложенных в обращении;
- если в письме заявителя содержится несколько вопросов, то ответ надо дать раздельно по каждому рассмотренному вопросу;

— сообщить, подтвердились ли факты, изложенные в письме, какие меры приняты по результатам проверки.

- 3.9. Ответы оформляются в установленном порядке и содержат следующие реквизиты: адресат, текст, фамилия исполнителя с указанием его рабочего телефона. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется после того, как письмо подписано.

IV. Организация личного приема граждан

- 4.1. Личный прием граждан осуществляется в служебных кабинетах директора, заместителей директора Учреждения.
- 4.2. Запись граждан на личный прием к директору, заместителям директора Учреждения осуществляется в Приемной на основании графика личного приема администрации МБОУ «СШ №2», утвержденного директором, с учетом содержания обращения гражданина.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Секретарь школы вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина.

По наиболее сложным вопросам, предполагаемым для рассмотрения на личном приеме, от граждан могут предварительно приниматься письменные обращения. Они подлежат регистрации в порядке, установленном для регистрации письменных обращений граждан, и приобщаются к материалам для доклада директору, заместителям директора Учреждения на личном приеме гражданина.

- 4.3. До начала приема граждан должностному лицу Учреждения, ведущему личный прием, предоставляется список граждан, записавшихся на личный прием, с указанием краткого содержания вопросов обращения.
- 4.4. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Граждане, имеющие установленное действующим законодательством Российской Федерации право внеочередного приема, а также беременные женщины принимаются вне очереди.
- 4.5. Во время личного приема руководителем гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно, либо в письменной форме.
- 4.6. 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, подтвержденная подписью заявителя: «Ответ получен. Подпись_____ . Дата_____ ». В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 4.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.
- 4.8. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации школы, в ходе личного приема гражданинудается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 4.9. По окончании приема директор, заместитель директора школы доводит до сведения заявителя принятое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.
- 4.10. Результаты личного приема граждан отражаются в карточке личного приема граждан (приложение 2), в которой обязательно указываются краткое содержание вопросов заявителя, принятых решений, данных поручений и их ответственных исполнителей. Карточка учитывается в журнале учета личного приема граждан

(приложение 3).

- 4.11. Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения, на личный прием граждан не допускаются.
- 4.12. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. Если посетитель совершает в помещении, в котором осуществляется прием граждан, действия, нарушающие общественный порядок, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, должностное лицо, ведущее прием, принимает необходимые меры в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и немедленно вызывает сотрудников полиции, а при необходимости оказания посетителю медицинской помощи - врача. Информация о поведении гражданина отражается в карточке личного приема.

V. Контроль за работой по письменным обращениям граждан

- 5.1. Контроль за порядком рассмотрения обращений граждан возлагается на секретаря школы.
- 5.2. Постановка на контроль исполнения поручений по обращениям граждан осуществляется путем проставления на сопроводительном документе штампа "Контроль".
- 5.3. Ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале регистрации обращений граждан секретарем школы.
- 5.4. Сроки исполнения писем граждан, по которым необходима подготовка ответа в вышестоящие органы, продлеваются только после согласования с ними. О продлении срока сообщается заявителю. Изменение срока указывается на документе.
- 5.5. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением писем граждан осуществляется директором.
- 5.6. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению обращений. Решение о снятии с контроля обращений принимает директор.
- 5.7. Письма граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны ответы заявителям.
- 5.8. Ответы в вышестоящие организации, редакции газет и журналов подписываются директором, в его отсутствие — исполняющим обязанности директора.

VI. Оформление ответов на обращения

- 6.1. Ответы на обращения граждан в МБОУ «СШ №2», подписываются директором.
- 6.2. Текст ответа на обращение должен излагаться четко, последовательно, кратко, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.
- 6.3. На коллективное обращение ответ направляется в адрес заявителя, стоящего по списку первым, если в обращении не указано кому направить ответ.
- 6.4. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в обращении не содержится просьба об их возврате.
- 6.5. Ответы печатаются на бланках установленного образца. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.
- 6.6. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок или необходимые условия окончательного разрешения вопроса.
- 6.7. После регистрации ответ отправляется адресату. Отправление ответов без регистрации не допускается.

VII. Обобщение и анализ письменных и устных обращений граждан

- 7.1. Заявления, жалобы граждан систематически анализируются и обобщаются (приложение 4) с целью своевременного выявления и установления причин, порождающих нарушения прав заявителей, защиты интересов граждан в соответствии с законодательством, а также совершенствования организационной и управленческой деятельности в учреждении.
- 7.2. Результаты анализа представляются директору школы заместителями директора ежеквартально до 01 числа следующего квартала, за календарный год до 28.12.

VIII. Формирование и хранение дел по письмам и устным обращениям граждан

- 8.1. Все поступившие письма и устные обращения граждан после их разрешения возвращаются секретарю школы со всеми относящимися к ним материалами для учета и формирования дел.
- 8.2. Формирование и хранение дел по обращениям граждан у исполнителей запрещается.
- 8.3. Письменные обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.
- 8.4. В процессе формирования дел проверяется правильность оформления документов (подписи, даты, индексы, адресаты, исполнители). Недоформленные или неправильно оформленные документы возвращаются исполнителям на доработку.
- 8.5. Письма и материалы по рассмотрению устных обращений граждан хранятся пять лет, после чего уничтожаются.
- 8.6. По истечении установленного срока хранения документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан составляется акт об их уничтожении в установленном порядке.

IX. Ответственность должностных лиц при рассмотрении обращений граждан

- 9.1. Ответственность при рассмотрении обращений граждан возлагается на:
 - персональная ответственность заместителей директора при рассмотрении обращений граждан предусматривается должностными инструкциями в соответствии с законодательством Российской Федерации и областным законодательством;
 - секретарь школы, ответственный за регистрацию обращений, несет персональную ответственность за соблюдение порядка приема и правильность учета обращений.
- 9.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные гражданина могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, рассматривающего обращение. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни гражданина без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.
- 9.3. В случае утраты письменных обращений, зарегистрированных в Учреждении, работник письменно информирует об этом директора Учреждения с указанием причин утраты. Директором принимается решение о назначении служебного расследования, определяются порядок и сроки его проведения.

- 9.4. При уходе в отпуск должностное лицо, ответственное за исполнение рассмотрения обращений (далее - исполнитель), обязано передать письменные обращения другому работнику по поручению руководителя.
- 9.5. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в Учреждении исполнитель обязан сдать письменные обращения должностному лицу, ответственному за делопроизводство в Учреждении.

X. Основания для отказа в исполнении муниципальной функции

- 10.1. Обращение не рассматривается по существу в следующих случаях:
- в письменном обращении поставлен вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые сведения;
 - в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
 - в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
 - текст письменного обращения не поддается прочтению;
 - от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;
 - по вопросам, поставленным в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
 - ответ на вопрос, поставленный в обращении, 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 в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;
 - в ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении обращения, если ему ранее дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 10.2. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину.
- 10.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.