

«Утверждаю»
Директор МБОУ «СОШ» с. Шошка
_____ В И Чекурдаева
Приказ № 130 от «14» августа 2011 г..

копия верна

и.о. директора МБОУ «СОШ» с. Шошка Н.Е. Щанова

Подписано цифровой подписью: Муниципальное
бюджетное общеобразовательное учреждение
"Средняя общеобразовательная школа" с. Шошка
Дата: 2021.07.02 11:27:32 +03'00'

Инструкция

по работе с обращениями граждан
в МБОУ «СОШ» с. Шошка

1. Общие положения

- 1.1. Настоящая инструкция разработана в соответствии с
- федеральным Законом от 02. 05. 2006 года №59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан РФ»
 - ГОСТ р 6.30 – 2003 «Унифицированные системы документации. Требования к оформлению документов»
 - инструкция по работе с обращениями граждан в Отдел образования и молодёжной политики администрации муниципального района «Княжпогостский»
- 1.2. Инструкция определяет и регламент организации работы с обращениями граждан и их приём в МОУ «СОШ» с Шошка, правила регистрации учёта, контроля их использования, порядок отчётности по работе с письмами граждан.
- 1.3. Обращения граждан поступают в школу в виде предложений, заявлений, жалоб:
Предложение – обращение граждан, направленное на улучшение деятельности Школы.
Заявление – обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.
Жалоба – обращение с требованиями о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями, решениями муниципальных органов либо должностных и общественных лиц и общественных организаций.

2. Регистрация обращения граждан

- 2.1. Все поступающие в школу обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются делопроизводителем и фиксируются в журнале учёта входящей корреспонденции по мере их поступления, но не позднее трёх дней.
- 2.2. На поступивший документ проставляется в правом нижнем углу первой страницы регистрационный штамп.
- 2.3. При получении обращения проверяется правильность содержания корреспонденции, наличие документов в вскрываемых конвертах (разорванные документы подклеиваются), конверты подкальваются и сохраняются в делах.
- 2.4. Поступившие документы (копии аттестатов, дипломов, трудовых книжек, пенсионных удостоверений и др.) прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения или текста делается соответствующая отметка в журнале регистрации).
- 2.5. С полученных подлинников документов (об образовании, трудовых книжек) снимается копия, подлинник возвращается гражданам.

2.6. Письма, присланные не по адресу, возвращаются на почту или, по возможности, направляются адресату.

2.7. Если письмо переслано, то в журнале указывается, откуда оно поступило, проставляются исходящие номер и дата, регистрационный номер, территория, краткое содержание письма, отметка о форме и сроке исполнения.

При повторном обращении граждан документу присваивается очередной регистрационный номер. Повторным считаются обращения, проступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со временем подачи первого истёк срок рассмотрения или заявитель не удовлетворён данным ему ответом. Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя.

2.8. Письма одного и того же лица и 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. Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то каждое письмо регистрируется самостоятельно.

2.9. После регистрации делопроизводитель передаёт корреспонденцию директору школы.

3. Рассмотрение обращений граждан

3.1. Директор школы знакомится с содержанием писем, пишет на них резолюцию с указанием исполнителя. Особое внимание уделяется обращениям, а также письмам о неудовлетворительном рассмотрении предыдущих заявлений.

3.2. Запрещается исправлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие(бездействие) которого обжалуется.

3.3. Исполнитель при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб обязан:

- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, организовать проверки на местах, принять другие меры для объективного разрешения вопроса;

- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль за своевременным и правильным их исполнением;

- сообщить заявителям, как правило, в письменной форме о решении, принятых их обращениях, с необходимым обоснованием, в случае необходимости разъяснить порядок обжалования

3.4. Обращение без подписи и указания фамилии, не содержащее данных о месте их жительства, работы или учёбы, считаются анонимными.

Анонимные письма, как правило, не рассматриваются. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом совершаемом или совершённом противоправном действии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствии с его подведомственностью. Если подпись заявителя неразборчива, в журнале регистрации делается пометка «ропись неразборчива». Решение об исполнении такого обращения принимается директором школы.

3.5. Письменные обращения рассматриваются в учреждениях в течение 7 рабочих дней со дня регистрации письменного заявления.

3.6. В исключительном случае, когда для рассмотрения обращения необходимо дополнительное изучение, сроки их рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены директором школы, но не более чем на 1 месяц с сообщением об этом заявителю или другой организации, переславшей в школу письмо гражданина.

- 3.7. Рассмотрение заявлений или жалоб с выездом на место проводится, по желанию заявителей, с их участием.
- 3.8. Ответы на обращения граждан дают исполнители за подписью директора школы.
- 3.9. Делопроизводитель школы регистрирует ответ заявителю в журнале регистрации исходящей корреспонденции.
- 3.10. Регистрационный штамп проставляется в нижнем углу первой страницы ответа.
- 3.11. В журнале регистрации указывается фамилия, инициалы заявителя (в именительном падеже), адрес направления ответа, краткое содержание письма, фамилия исполнителя.

4. Контролирующие работы с обращениями граждан

- 4.1. Исполнение обращения граждан контролируется с целью устранения недостатков в работе школы, оказания помощи заявителям в удовлетворении их законных интересов или восстановления нарушенных прав.
- 4.2. Выяснение принимавших ранее мер по обращениям граждан или получение справок по вопросам, с которыми они обращались неоднократно; получение материалов для анализа обращений и информации, а также обеспечение рассмотрения их в сроки, правильного и полного рассмотрения содержащихся в них вопросов.
- 4.3. Исполнители ответов тщательно анализируют документы, полученные с мест, по результатам проверки жалоб и рассмотрения вопросов делают заключение о качестве и полноте ответов на все поставленные в них вопросы, в случае необходимости запрашивают дополнительную информацию и вносят предложения директору школы по совершенствованию управления, а также направляют аналитические письма.
- 4.4. Контроль завершается только по вынесению решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, жалобы, заявления.
- 4.5. Организация контроля, обеспечивающего своевременное, правильное и полное рассмотрение писем и исполнение решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам, возлагается на делопроизводителя школы.

Приём граждан

- 5.1. Личный приём граждан в школе производит директор школы и уполномоченные в них лица в установленное для этого время.
- 5.2. Работу по организации приёма граждан доводит делопроизводитель школы.
- 5.3. В случае. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия гражданина, может быть дан устно в ходе личного приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 5.4. Письменное обращение, принятое во время личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.
- 5.5. В случае, если в обращении содержится вопросы, решение которых на входит в компетенцию школы, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

6. организация делопроизводства

- 6.1. Делопроизводство по предложениям, обращениям и заявлениям граждан осуществляется членом коллектива, на которого возложены функции делопроизводителя.

- 6.2. Предложения, заявления или жалобы граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утверждённой номенклатурой.
- 6.3. Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке. Все предложения, заявления, и жалобы и все документы по их рассмотрению и разрешению составляют самостоятельную группу.
- 6.4. В случае получения повторного предложения, заявления и жалобы или появления дополнительных документов – подшиваются к данной группе документов.
- 6.5. При оформлении дел проверяется правильность направления документов в дело. Неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.
- 6.6. Дела с материалами переписки (письменные обращения) хранятся в текущем делопроизводстве.
- 6.7. Хранение дел с предложениями, заявлениями и жалобами граждан и документы по их исполнению осуществляется в справочных и других целях.
- 6.8. При уходе в отпуск, отъезде в командировку или увольнение делопроизводитель обязан передать по указанию все имеющиеся у него на исполнении письма граждан замещающему его лицу с тем, чтобы были приняты меры к их своевременному разрешению. Вновь принятый работник обязан ознакомиться с настоящей инструкцией.
- 6.9. Срок хранения заявления, предложения или жалобы граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном Федеральной архивной службой России.
- 6.10. Личная ответственность за состоянием делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан и сохранность документов возлагается на директора школы.