



Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение
«Средняя школа №144» (МАОУ СШ №144)

660132, Россия, г. Красноярск, ул. 40 лет Победы, 24
телефон/факс: 225-00-00, e-mail: school144_krsk@mail.ru
www.school144.mvl.ru



Утверждаю
Директор МАОУ СШ №144
Алексеева Н.А.

Приказ №01-26-482/1 от 13.10.17

Инструкция по работе с обращениями граждан

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция составлена с учетом требований Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Инструкция определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в МАОУ СШ № 144 (далее - Школа), правила регистрации, учета и контроля за их исполнением, порядок отчетности о работе с письмами граждан.

1.4. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Школы, развитию общественных отношений, улучшению различных сфер деятельности Школы.

Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе должностных лиц Школы, либо критика деятельности указанных должностных лиц;

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

2. Требования к письменному обращению

2.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество должностного лица, которому направляет письменное обращение, должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

2.3. Обращение, поступившее в Школу, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

3. Направление и регистрация письменного обращения

3.1. Гражданин может направить письменное обращение на почтовый адрес Школы: 660132, г. Красноярск, ул. 40 лет Победы, 24, либо принести лично в приемную директора Школы.

3.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение двух рабочих дней с момента поступления и ставится на контроль исполнения.

3.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Школы, направляется в течение трех дней со дня регистрации в территориальный отдел по Советскому району главного управления образования администрации города Красноярска, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4. Рассмотрение обращения

4.1. Директор Школы:

4.1.1. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

4.1.2. запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у иных должностных лиц;

4.1.3. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4.1.4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

4.1.5. уведомляет гражданина о переадресации обращения.

4.2. Ответ на обращение размещается на фирменном бланке и подписывается руководителем Школы.

4.3. Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.4. Рассмотрение письменного обращения включает в себя:

4.4.1. рассмотрение обращения директором Школы и выдача указаний исполнителю в форме резолюции. Если поручение выдается двум и более исполнителям, ответственным является лицо, указанное в резолюции первым, остальные являются соисполнителями;

4.4.2. ответственному исполнителю передается оригинал обращения, соисполнители получают копии обращения;

4.4.3. не позднее, чем за пять дней до истечения контрольного срока исполнения, ответственный исполнитель готовит проект ответа на обращение и передает его на рассмотрение директору Школы.

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

4.6. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, руководитель Школы вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.7. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

4.9. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, обращение рассматривается в порядке, установленном настоящей инструкцией.

5. Сроки рассмотрения обращения

5.1. Письменное обращение, поступившее директору Школы или иному должностному лицу в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

5.2. В исключительных случаях, директор Школы, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение, с указанием причин продления срока рассмотрения.

5.3. При необходимости установления фактов, изложенных в обращении, приказом директора Школы создается комиссия по служебному расследованию.

5.4. Результат работы комиссии оформляется протоколом ее заседания или справкой, на основании которых руководитель Школы издает приказ о результатах работы комиссии.

6. Оформление ответа на обращение

6.1. Ответы на обращения должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в письмах граждан (что, кем, когда сделано или что, кем, когда будет сделано). Если в ответе содержится отказ выполнить просьбу граждан, то он должен быть аргументированным и отвечать требованиям действующего законодательства, содержать ссылку на нормативный правовой акт (кем, когда принят, номер документа);

Ответ подписывается директором, заместителем директора.

Если сроки исполнения не укладываются в предусмотренные действующим законодательством, то должны быть указаны причины, решение о продлении срока рассмотрения и окончательная дата исполнения, по истечении которой будет дополнительно сообщено о проделанной работе.

6.2. К ответу прилагаются подлинники обращения и документов, приложенных заявителем к письму. Если в обращении не содержится просьба о возврате документов, они остаются в деле.

6.3. Ответы заявителям печатаются на бланках школы установленной формы и в соответствии с Инструкцией по делопроизводству. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

6.4. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому, либо по электронному адресу, указанному в обращении.

6.5. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

6.6. В ответе на поручения главного управления образования администрации г. Красноярска или территориального отдела главного управления образования администрации г. Красноярска по Советскому району должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается кому именно из заявителей дан ответ.

6.7. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят локальный акт.

6.8. Подлинники обращений граждан возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

6.9. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, хранятся в отдельной подписанной папке в приемной.

6.10. Исполнители представляют материалы с ответами в приемную.

6.11. Отправление ответов на обращения, поставленные на контроль, без регистрации в журнале регистрации обращений граждан не допускается.

При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

7. Личный прием граждан

7.1. Личный прием граждан в Школе проводится директором, его заместителями, иными уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах размещается на информационных стендах и официальном сайте Школы и непосредственно на дверях кабинета лица, ведущего прием.

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

7.3. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

7.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Школы, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

8. Контроль над соблюдением порядка рассмотрения обращений

8.1. Должностные лица Школы осуществляют в пределах своей компетенции контроль над соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.