

«Согласовано» Председатель ПК МБОУ казачья СШ №22 имени кавалера Ордена Мужества А. Морозова  В.В.Толстова	«Утверждаю» Директор МБОУ казачья СШ №22 имени кавалера Ордена Мужества А. Морозова  Лебедева М.В.
	Приказ № 79 от 31.08.2020 Протокол № 1 от 31.08.2020

## **ПОЛОЖЕНИЕ о работе с обращениями граждан МБОУ казачьей СШ № 22**

1. Ответственный за работу с обращениями граждан и устранение порождающих их причин рассматривает по вопросам своей компетенции индивидуальные и коллективные предложения, заявления и жалобы граждан (далее - обращения граждан), поступающие в письменной форме, в форме электронных сообщений или в форме устного личного обращения к должностному лицу во время приема граждан.

**Предложение** - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательного 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 органов либо должностных лиц.

В соответствии с действующим законодательством МБОУ казачьей СШ № 22 не вправе самостоятельно принимать к рассмотрению вопросы, отнесенные к компетенции органов государственной власти и управления, не входящих в круг его компетенций.

Порядок предоставления гражданам информации по их запросам, в том числе информации справочного характера, устанавливается настоящим Положением.

2. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации секретарем в 3-дневный срок с момента их поступления в МБОУ казачью СШ № 22 и направляются на рассмотрение в рабочую группу, специально созданную директором МБОУ казачьей СШ № 22 для рассмотрения письменных обращений граждан или ответственному лицу.

В состав рабочей группы из 7 человек включаются заместители директора, представители профсоюзной организации, представители Управляющего Совета Учреждения.

Запрещается направлять обращения для рассмотрения лицам, решения и (или) действия (бездействие) которых обжалуются.

Обращения граждан, содержащие обжалование действий руководителя МБОУ казачьей СШ № 22 направляются соответствующим ответственными лицам для

рассмотрения и подготовки ответа. В этом случае ответ заявителю дается заместителем директора с информированием заявителя о принятом решении, а при необходимости, о порядке обжалования актов в соответствии с действующим законодательством.

Поступившие в адрес руководителей МБОУ казачью СШ № 22 письма с пометкой «Лично», правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются, а направляются руководителю, которому адресованы. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения, они рассматриваются в установленном порядке.

Обращения, поступившие в МБОУ казачью СШ № 22 по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в соответствии с действующим законодательством и порядке, установленным настоящим Положением.

Обращения граждан рассматриваются в МБОУ казачьей СШ № 22 в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. При необходимости срок рассмотрения письменного обращения может быть, в порядке исключения, продлен ответственным за работу с обращениями граждан, не более чем на 30 дней, с одновременным информированием заявителя и указанием причин продления.

Контроль осуществляются за сроками рассмотрения, полнотой ответов директор МБОУ казачьей СШ № 22.

Если ответ заявителю, подписанный ответственным лицом, не содержит полной информации о решении указанных в письме вопросов, то он может быть возвращен директором МБОУ казачьей СШ № 22 для дальнейшего рассмотрения.

3. Поступившие в МБОУ казачью СШ № 22 обращения граждан из органов государственной власти в случаях, если они взяты ими на контроль, передаются директору МБОУ казачья СШ № 22, который определяет порядок их дальнейшего рассмотрения. Им же подписываются ответы на эти обращения в вышестоящие инстанции и заявителям.

4. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в правоохранительные органы.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению для рассмотрения ответственным лицом в соответствии с их компетенцией или в рабочую группу, о

чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, ответственный за работу с обращениями граждан и устранению порождающих их причин вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения неоднократно рассматривались. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса 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 поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6. Предложения, заявления и жалобы граждан, поступающие из редакций газет, журналов, телевидения, радио и других средств массовой информации в МБОУ казачью СШ № 22, рассматриваются в порядке и в сроки, предусмотренные настоящим Положением.

7. В случае, если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию ОУ, в течение семи дней со дня регистрации заявителя информируются об этом.

8. МБОУ казачью СШ № 22:

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

2) рассматривает необходимые документы и материалы в ОУ, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 5 настоящего раздела;

5) уведомляет гражданина о невозможности рассмотреть заявление в связи с тем, что вопросы не входят в компетенции ОУ.

9. Ответы гражданам о принятых мерах по их обращениям в установленные сроки дает ответственный за работу с обращениями граждан и устранению порождающих их причин, а в его отсутствие - заместитель.

10. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

11. Ответственный за работу с обращениями граждан и устранению порождающих их причин обеспечивает учет, анализ количества и характер рассмотренных обращений граждан, принятых по ним решений, а также вопросов, содержащихся в обращениях граждан.

12. Личный прием граждан осуществляется директором МБОУ казачьей СШ № 22, его заместителем и уполномоченными на то лицами, по вопросам, отнесенным к их ведению.

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.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ОУ, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке следует ему обратиться.

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

13. Учет обращений граждан и контроль исполнения поручений возлагается на секретаря.

14. При нарушении порядка и сроков рассмотрения обращений граждан информация о фактах нарушений передается ответственному за работу с обращениями граждан и устранению порождающих их причин.

15. Ответственный за работу с обращениями граждан и устранению порождающих их причин готовит анализ о количестве и характере письменных и устных обращений граждан, поступивших в МБОУ казачью СШ № 22 и информирует директора .

Приложение № 2

## **Инструкция о работе с обращениями граждан в МБОУ казачьей СШ №22**

### 1. Общие положения

1.1. Инструкция определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в МБОУ казачью СШ № 22 правила регистрации, учета и контроля за их исполнением, порядок отчетности о работе с письмами граждан.

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

Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности ОУ.

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 государственных органов либо должностных и общественных лиц и общественных организаций.

### 2. Прием документов и обращений граждан

2.1. Все поступающие в МБОУ казачью СШ № 22 документы и обращения граждан, связанные с их рассмотрением, принимаются и учитываются секретарем в день их поступления.

При этом:

- проверяется правильность содержания корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), конверты подкалываются и сохраняются в делах;
- поступившие документы (копии аттестатов, дипломов, трудовых книжек, пенсионных удостоверений, фотографии и другие приложения) прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения или текста делается отметка).

2.2. Служебные письма, т.е. документы на официальных бланках или имеющие штамп учреждения (организации, предприятия), направляются директору МБОУ казачью СШ № 22.

2.3. Полученные подлинники документов об образовании, трудовых книжек и т.п., а также ценные бумаги и деньги возвращаются гражданам по акту.

2.4. Письма, присланные не по адресу, возвращаются на почту невскрытыми.

2.5. Директор МБОУ казачью СШ № 22 знакомится с содержанием писем, пишет на них резюльсии, включающие краткое изложение вопроса (вопросов), указания исполнителям по характеру, порядку и срокам исполнения, передает ответственному за работу с обращениями граждан и устранению порождающих их причин. Особое внимание уделяется обращениям, а также письмам о неудовлетворительном рассмотрении предыдущих заявлений.

2.6. Секретарь регистрирует письма граждан в журналах учета и на регистрационно-контрольных карточках (приложение). Регистрационный (входящий) номер состоит из начальной буквы фамилии автора и порядкового номера поступившего обращения (например, Д-401). Регистрационный штамп проставляется в правом нижнем углу первой страницы письма. Регистрационный номер коллективных писем состоит из сочетания букв "кл" и соответствующего порядкового номера, анонимных писем - "ан" (например, кл-206, ан-310).

В регистрационно-контрольной карточке указываются: фамилия и инициалы исполнителя (в именительном падеже), дата поступления обращения, которая дублируется со штампа. Если письмо подписано двумя или более авторами, то в графе "Ф.И.О." карточки пишется "коллективное".

Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило (от администрации органа местного самоуправления, прокуратуры, Гуковской городской Думы и т.д.), проставляется его исходящий номер и дата;

проставляются регистрационный номер, индекс подразделения (отдела) управления образованием (например, 32-Р);

- указывается территория (например, г. Ростов, Ростовская область);

- вносится краткое содержание письма;

- делаются отметки о форме и сроке исполнения.

Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо заводится отдельная карточка.

Если поступило несколько писем одного и того же содержания и одного автора, то в карточке об этом делается соответствующая отметка (2, 3 и т.д.).

2.7. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер. На карточках делается отметка "повторно" или "многократно". 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.

Повторные письма, как правило, 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.

### 3. Рассмотрение обращений граждан

3.1. Письма граждан после обработки и регистрации передаются на исполнение ответственному за работу с обращениями граждан и устранению порождающих их причин.

3.2. Ответственный за работу с обращениями граждан и устранению порождающих их причин при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб обязан:

- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;

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

- сообщать гражданам, как правило, в письменной форме, о решениях, принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием, в случаях необходимости разъяснять порядок обжалования.

3.3. Ответы на обращения граждан дает исполнитель за подписью директора МБОУ СОШ № 9. О характере и форме ответа сообщается секретарю, который делает отметку в регистрационно-контрольных карточках.

Номер ответа (исходящий) состоит из регистрационного номера и номера дела (по номенклатуре), в которое подшивается переписка по данному вопросу.

3.4. Письма, вернувшиеся к секретарю как ошибочно направленные или не тщательно исполненные, возвращаются исполнителю на доработку с соответствующей отметкой в регистрационно-контрольной карточке.

3.5. Письма, бессмысленные по содержанию, а также некорректные по тону, подбираются в специальную папку и не рассматриваются.

3.6. Обращения граждан без подписи и указания фамилии, не содержащие данных о месте их жительства, работы или учебы признаются анонимными. В регистрационно-контрольной карточке делается запись "без подписи", территория указывается по штемпелю.

Анонимные письма, как правило, не рассматриваются. Если подпись заявителя неразборчива, то в карточке делается отметка "подпись неразборчива". Решение об исполнении такого обращения принимает заведующий отделом образования администрации г. Гуково.

3.7. В тех случаях, когда для разрешения заявления или жалобы необходимо дополнительное изучение, сроки их рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены заведующим отделом образования г. Гуково, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом лицу, подавшему заявление или жалобу, или организации, переславшей в отдел образования письмо гражданина.

3.8. Сроки исполнения писем граждан, по которым необходима подготовка ответов в вышестоящие органы, продлеваются только после согласования с ними, с сообщением об этом автору письма.

3.9. Рассмотрение заявлений и жалоб с выездом на место проводится по желанию заявителей с их участием.

#### 4. Контроль за работой с обращениями граждан

4.1. Исполнение обращений граждан контролируется с целью устранения недостатков в работе; оказания помощи заявителям в удовлетворении их законных просьб или восстановлении нарушенных прав; выяснения принимавшихся ранее мер по обращениям граждан или получения справок по вопросам, с которыми они обращаются неоднократно; получения материалов для анализа обращений и информации, а также обеспечения рассмотрения их в сроки, правильного и полного рассмотрения содержащихся в них вопросов.

4.2. Письма граждан, поступившие в МБОУ казачью СШ № 22, требующих сообщить результаты их рассмотрения, ставятся на контроль.

4.3. Контроль осуществляет секретарь.

4.4. Ход и сроки исполнения предложений, заявлений и жалоб (напоминания исполнителям, оформление разрешения на продление срока, доклад руководству о результатах рассмотрения и т.п.) фиксируются в регистрационно-контрольных карточках.

4.5. Письма граждан, направленные на рассмотрение на места и взятые на контроль, помечаются штампом "контроль" или знаком контроля "К". Аналогичные отметки проставляются и на всех экземплярах регистрационно-контрольных карточек. Предложения, заявления и жалобы граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

4.6. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, жалобы, заявления. Решение о снятии с контроля обращений принимает директор МБОУ казачьей СШ № 22. Предложения, заявления и жалобы граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры, даны исчерпывающие ответы.

На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должны быть надпись "В дело" и личная подпись руководителя.

4.7. Организация контроля, обеспечивающего своевременное, правильное и полное рассмотрение писем и исполнение решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам граждан, возлагается на секретаря.

#### 5. Прием граждан

- 5.1. Работу по организации приема граждан проводит секретарь.
- 5.2. Учет приема граждан производится в учетных карточках.
- 5.3. Секретарь дает гражданам разъяснения по поднимаемым вопросам, принимает меры по исполнению их просьб, в случае необходимости приглашает ответственного за работу с обращениями граждан и устранению порождающих их причин.

## 6. Организация делопроизводства

- 6.1. Делопроизводство по предложениям, заявлениям и жалобам граждан осуществляется секретарем и ведется отдельно от других видов делопроизводства.
- 6.2. Предложения, заявления и жалобы граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой. Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке. Каждое предложение, заявление и жалоба и все документы по их рассмотрению и разрешению составляют в деле самостоятельную группу. В случае получения повторного предложения, заявления, жалобы или появления дополнительных документов - подшиваются к данной группе документов.  
При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело. Неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.
- 6.3. Дела с материалами переписки (письменные обращения, ответы, информация образовательного учреждения и др.) хранятся в текущем делопроизводстве.
- 6.4. Хранение дел с предложениями, заявлениями и жалобами граждан и документами по их исполнению осуществляется в справочных и других целях.
- 6.5. При уходе в отпуск, отъезде в командировку или увольнении секретарь обязан передать ответственному за работу с обращениями граждан и устранению порождающих их причин все находящиеся у него на исполнении письма граждан другому работнику, с тем, чтобы были приняты меры к их своевременному разрешению.
- 6.6. Вновь принятые работники обязаны ознакомиться с настоящей Инструкцией.
- 6.7. Срок хранения заявления, предложения или жалобы граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением, и учетных карточек посетителей - один год.  
По истечении установленного срока хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в порядке, устанавливаемом Федеральной архивной службой России.
- 6.8. Личная ответственность за состоянием делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан и сохранность документов возлагается на секретаря.

## 7. Анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан

- 7.1. Ответственный за работу с обращениями граждан и устранению порождающих их причин, систематически анализирует письменные обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщает предложения, принимает меры по снижению количества жалоб,

уменьшению повторных обращений; вносит руководству предложения по совершенствованию образования, представляет материалы для выступлений в периодической печати с целью разъяснения проблем, поднимаемых гражданами.

Приложение к Инструкции о работе с обращениями граждан в МБОУ казачьей СШ № 22

ФОРМА  
РЕГИСТРАЦИОННО- КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКИ

Сторона А

РЕГИСТРАЦИОННО- КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

№ (регистрационный № обращения)  
Код по классификатору

**Заявитель:** (указывается фамилия, инициалы заявителя)

**Адрес:** (указывается адрес заявителя)

**Вопрос:** (указывается краткое содержание вопроса)

дата поступления (указывается дата поступления обращения)	вид поступления (указывается один из видов поступления обращения: письмо, личный прием, электронная почта и т.д.)
---	---

<b>Предыдущие обращения:</b>	<b>Дата:</b> (указывается дата поступления предыдущего обращения)	<b>Номер:</b> (указывается регистрационный номер предыдущего обращения)
------------------------------	---	---

**Источник поступления:** (указывается наименование корреспондента, направившего обращение)

**№ сопроводит. письма** (указывается от (указывается дата письма) номер письма) \_\_\_\_\_

**Направлено/ Резолюция:** (указывается фамилия, инициалы должностного лица, которому направлено обращение на рассмотрение)

**срок исполнения** (указывается срок исполнения )

Сторона Б

№ (регистрационный № обращения) Код по классификатору

**Резолюции и отчеты об исполнении:** (указывается резолюция должностного лица, рассмотревшего обращение, его поручение об исполнении, дата исполнения резолюции или ответа)

**Стоит на дополнительном контроле:** (указывается о постановке на дополнительный контроль)

**Дата доп.контроля:** (указывается дата постановки на дополнительный контроль)

Снят с контроля:

**Дата:** (дата снятия с контроля указывается автоматически)

**Подпись:** (указывается фамилия, инициалы должностного лица, принявшего решение о списании обращения «в Дело»)

**Результат рассмотрения:** (указывается результат рассмотрения обращения: разъяснено, вопрос решен положительно, отрицатель и т.д.)

**Ф.И.О. и дата получения:** (фамилия, инициалы специалиста отдела по работе с обращениями граждан, принявшего дело, указывается автоматически)

Приложение № 3 к приказу  
МБОУ казачьей СШ № 22

### Форма отчета по устным и письменным обращениям граждан

№	Дата поступления обращения, исх.№	Срок рассмотрения	Ф.И.О. , адрес заявителя	Тема обращения	Подтверждающие основания ( имеют место, не имеют места, факты искажены)	Решения, принятые по обращению, исх № ответа на обращение
1.						
2.						

\_\_\_\_\_

Должность

\_\_\_\_\_

подпись

\_\_\_\_\_

Фамилия, инициалы

