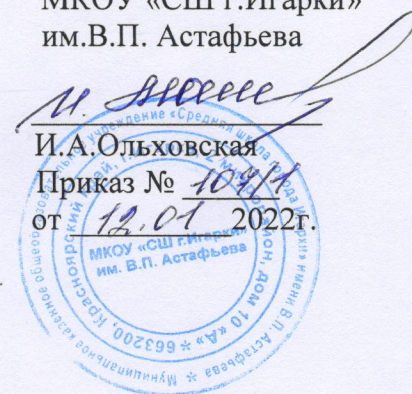


СОГЛАСОВАНО  
Советом обучающихся  
МКОУ «СШ г.Игарки»  
им. В. П. Астафьева  
Протокол № 03 от 11  
01 2022г.

Советом родителей  
(законных представителей)  
Протокол № 05 от 11  
01 2022г.

ПРИНЯТО  
На педагогическом совете  
Протокол № 03 от 11  
01 2022г.

УТВЕРЖДЕНО  
Директором  
МКОУ «СШ г.Игарки»  
им.В.П. Астафьева



## 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 МКОУ «СШ г.Игарки» им. В.П. Астафьева (далее - Школа), правила регистрации, учета и контроля за их исполнением, порядок отчетности о работе с письмами граждан.

1.3. 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: 663200, Красноярский край, Туруханский район, г.Игарка, 2 микрорайон, д.10А, 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.