

Утверждаю:  
Директор школы:  
  
Кузнецова Н.Т.  
Приказ № 225  
15 октября 2018 г.

**ИНСТРУКЦИЯ**  
**по работе с обращениями граждан**  
**в МОУ Белогорской СОШ**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящая инструкция составлена на основе Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Установленный настоящей инструкцией порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Инструкция определяет и регламентирует организацию работы с обращением граждан и их приема в МОУ Белогорской СОШ (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 законов и иных нормативных правовых актов, 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 к должностному лицу школы по информационным

системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей инструкцией.

### **3. Направление и регистрация письменного обращения**

3.1. Гражданин направляет письменное обращение на имя директора школы относительно интересующего его вопроса, касающегося определенного должностного лица, в компетенцию которого входит его решение.

3.2. Письменное обращение граждан сразу регистрируется в Журнале входящей документации и в Журнале регистрации обращений, заявлений, жалоб граждан .

3.3. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется соответствующим должностным лицам.

3.4. При повторном обращении граждан документу присваивается очередной регистрационный номер. Повторным 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 ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя. 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.

### **4. Рассмотрение обращений**

4.1. Директор школы, куда направлено обращение:

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 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 направлении его обращения на рассмотрение иному должностному лицу в соответствии с его компетенцией.

4.2. Ответ на обращение размещается на фирменном бланке и подписывается директором школы.

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

### **5. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

5.1. 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. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившим, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.2. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, директор школы вправе оставить обращение без ответа по

существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.3. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.4. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устраниены, гражданин вправе вновь направить обращение соответствующему должностному лицу.

## **6. Механизм и сроки рассмотрения письменного обращения**

6.1. Письменные обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного заявления.

6.2. 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 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

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

6.4. Результат работы комиссии оформляется протоколом ее заседания или справкой, на основании которых директор школы издает приказ о результатах работы комиссии.

6.5. Ответ заявителю по результатам служебного расследования дается на фирменном бланке школы за подписью директора, передается лично в руки заявителю, либо направляется электронной почтой или почтой России заказным письмом.

## **7. Личный прием граждан**

7.1. Личный прием граждан в школе проводится директором, его заместителями и уполномоченными на то лицами в установленное для этого время.

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

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

7.4. 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.

7.5. 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 за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

8.1. Директор школы осуществляет личный контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Пронумеровано и прошнуровано скреплено  
печатью ( ) листов

Директор школы: Н.Г.Кузнецова

