

**Согласована**  
с профсоюзным комитетом  
(протокол № 3 от 01.04.2019)

**Принята**  
педагогическим советом  
(протокол № 8 от 01.04.2019)

**Утверждена**  
приказом директора  
МБОУ г. Мурманска СОШ № 33  
от 01.04.2019 № 33  
(изменения утверждены приказами от  
07.06.2019 № 53, 04.02.2022 № 12/2)

## ИНСТРУКЦИЯ по организации работы с поступающими обращениями граждан

### 1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция устанавливает единый подход при организации работы с поступающими обращениями граждан. Инструкция составлена с учетом действующей государственной системы документального обеспечения при организации работы с поступающими обращениями граждан.

1.2. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

1.3. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.

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

Предложение – обращение граждан, направленное на улучшение деятельности школы.

Заявление — обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан (учащихся, учителей, других работников школы).

Жалоба — обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов учащихся и работников школы, нарушенных действиями либо решениями должностных или общественных лиц.

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.

Письма одного и того же лица 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.

Анонимными считаются письма граждан без подписи и указания фамилии, не содержащие данных о месте жительства, работы или учебы.

1.5. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

*(редакция п.1.5 утверждена приказом от 04.02.2022 № 12/2)*

## **2. Организация делопроизводства**

2.1. Организация работы с письмами и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставления гарантированного гражданам Конституцией Российской Федерации права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

2.2. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на директора школы.

2.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на ответственного, определенного приказом и должностной инструкцией.

2.4. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется директором школы.

2.5. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется членами администрации.

## **3. Прием и регистрация писем граждан**

3.1. Все поступающие в школу обращения граждан принимаются и оформляются в день их поступления ответственным за делопроизводство и регистрируются в журнале учета (Приложение № 1).

3.2. Поступающие обращения с копиями документов (например, копия аттестата, диплома, трудовой книжки и др.) прикрепляются к тексту обращения. Полученные подлинники документов, ценные бумаги возвращаются гражданам по акту.

3.3. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой школы.

3.4. После регистрации обращения направляются директору школы для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и сроков исполнения.

3.5. Для реализации Указа Президента № 171 от 17.04.2017 данные о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся во всех обращениях, поступающих в бумажном или электронном виде в (за исключением телефонных

звонков, когда ответ гражданину был дан сразу же) и зарегистрированных, вносятся на информационный ресурс ССТУ.РФ в раздел «Результаты рассмотрения обращений».

#### **4. Рассмотрение письменных обращений**

4.1. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции руководителя передаются на исполнение конкретному исполнителю под роспись в учетной документации.

4.2. Письменное обращение, поступившее должностному лицу, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие организации и учреждения, 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.

Обращения граждан, подлежащие направлению в другие организации и учреждения, рассматриваются в течение 5 дней. В этом случае обращение отправляется с сопроводительным письмом за подписью исполнителя.

В сопроводительном письме обязательно указывается порядок ответа заявителю, а при необходимости — и организации (учреждению), в которую направлено данное обращение. При этом ответ на обращение ставится секретарем на «контроль».

Анонимные письма, как правило, не рассматриваются. В случае если анонимное письмо содержит конкретную и важную информацию, оно рассматривается. Решение об исполнении анонимного обращения принимает директор школы.

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

В п. 4.2 внесены изменения (приказ от 07.06.2019 № 53).

4.3. Ответы на обращения граждан подготавливают исполнители за подписью директора школы.

4.4. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- внимательно проанализировать изложенные проблемы, в случае необходимости сделать запрос требуемых документов или произвести выход на место для проверки фактов, также принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;

- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений.

4.5. По результатам рассмотрения вопросов, содержащихся в письмах граждан, исполнитель подготавливает ответ заявителю.

При составлении ответа о результатах рассмотрения письма должны соблюдаться следующие требования:

- кратко изложить, какая работа была проведена для проверки фактов, изложенных в обращении;

- если в письме заявителя содержится несколько вопросов, то ответ надо дать отдельно по каждому рассмотренному вопросу;
- сообщить, подтвердились ли факты, изложенные в письме, какие меры приняты по результатам проверки.

4.6. Ответы оформляются в установленном порядке и содержат следующие реквизиты: адресат, текст, фамилия исполнителя с указанием его рабочего телефона. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется секретарем после того, как письмо подписано.

## **5. Контроль за работой по письменным обращениям граждан**

5.1. Порядок постановки писем на контроль определяется директором школы. Письма граждан, переправленные в другие организации или учреждения и требующие сообщения результатов их рассмотрения, ставятся на контроль.

5.2. Письма граждан, поставленные на контроль, отмечаются отметкой «контроль». Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

5.3. Ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале учета ответственным за делопроизводство.

5.4. Сроки исполнения писем граждан, по которым необходима подготовка ответа в вышестоящие органы, продлеваются только после согласования с ними. О продлении срока сообщается заявителю.

Изменение срока указывается на документе, а также изменения вносятся в регистрационно-контрольную карточку.

5.5. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением писем граждан осуществляется директором школы.

Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению обращений. Решение о снятии с контроля обращений принимает директор школы.

Письма граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны ответы заявителям.

## **6. Прием и рассмотрение устных обращений граждан во время личного приёма граждан**

1. Личный прием граждан проводится руководителем образовательной организации или уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

2. При личном приеме гражданин предъявляет [документ](#), удостоверяющий его личность.

3. Прием посетителей регистрируется в журнале личного приема граждан (Приложение №2), а также в карточке регистрации устных обращений граждан (Приложение №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.

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

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.

6. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

Раздел 6 изложен в новой редакции (приказ № 53 от 07.06.2019).

## **7. Обобщение и анализ письменных и устных обращений граждан**

7.1. Заявления, жалобы граждан и содержащиеся в них практические замечания систематически анализируются и обобщаются с целью своевременного выявления и установления причин, порождающих нарушения прав заявителей, защиты интересов граждан в соответствии с законодательством, а также совершенствования организационной и управленческой деятельности в образовательной организации.

7.2. Обобщение обращений можно осуществлять по следующей классификации:

- по адресу обращений: от педагогических работников, от прочих работников образовательной организации, учащихся, родителей, других граждан или организаций);
- по классам, параллелям, другим подразделениям школы;
- по количеству полученных и рассмотренных коллективных, индивидуальных и анонимных обращений;
- по направлениям работы.

Проводится количественный и качественный анализ всех поступивших обращений с характеристикой фактов, изложенных заявителями, и указанием результатов (факты подтвердились полностью или частично).

По результатам анализа представляется информация с конкретными рекомендациями по совершенствованию работы в данном вопросе. Материалы оформляются в виде обобщенных сведений и таблиц.

7.3. Аналитическая информация по итогам работы с обращениями граждан подготавливается за учебный год и представляется педагогическому совету и трудовому коллективу.

7.4. Для реализации Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017

№171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» ежемесячно предоставляется в Администрацию Президента РФ в электронной форме на информационном ресурсе ССТУ. РФ информация о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям.

## **8. Формирование и хранение дел по письмам и устным обращениям граждан**

8.1. Все поступившие письма и устные обращения граждан после их разрешения возвращаются ответственному за делопроизводство со всеми относящимися к ним материалами для учета и формирования дел.

Формирование и хранение дел по обращениям граждан у исполнителей запрещается.

8.2. Письменные обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

8.3. В процессе формирования дел проверяется правильность оформления документов (подписи, даты, индексы, адресаты, исполнители). Недооформленные или неправильно оформленные документы возвращаются исполнителям на доработку.

8.4. Письма и материалы по рассмотрению устных обращений граждан хранятся пять лет, после чего уничтожаются.

8.5. По истечении установленного срока хранения документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан составляется акт об их уничтожении в установленном порядке.

Приложение 1

### Журнал регистрации обращений граждан

Порядковый номер	Регистрационный номер в журнале входящей корреспонденции	Дата регистрации	ФИО обратившегося	Дата исходящего документа	Номер исходящего документа	Краткое содержание обращения	Исполнитель	Отметка об исполнении
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Приложение 2

### Журнал учета обращений граждан при проведении личного приема

Регис траци онны й номер	Дата	ФИО посетителя	Тема обращения	Указания руководителя	Дата исполнения	Отметка об исполнении
1	2	3	4	5	6	7

**КОМИТЕТ ПО ОБРАЗОВАНИЮ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА МУРМАНСКА**  
муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение г. Мурманска  
«Средняя общеобразовательная школа № 33»  
ул. Крупской, д. 13, г. Мурманск , 183053, телефон - факс (8152) 57-43-39,  
e-mail: [school33mur@mail.ru](mailto:school33mur@mail.ru), сайт: [www.murman-school33.ucoz.ru](http://www.murman-school33.ucoz.ru)

**КАРТОЧКА РЕГИСТРАЦИИ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

Дата, N документа \_\_\_\_\_

Фамилия, имя, отчество заявителя (участника образовательных отношений, необходимая информация о заявителе)

\_\_\_\_\_

Адрес, контактный телефон:

\_\_\_\_\_

Краткое содержание заявления \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Фамилия ведущего прием \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Кому и что поручено, дата \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Результат рассмотрения заявления \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Когда и кем дан ответ \_\_\_\_\_