

**ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН
В МБОУ «СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 5
Г. ДУБНЫ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая инструкция разработана в соответствии с

- федеральным Законом от 02.05.2006 года № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»
- ГОСТ р 6.30 – 2003 «Унифицированные системы документации. Требования к оформлению документов»
- Инструкцией по работе с обращениями граждан в городском Управлении народного образования Администрации городского округа Дубна

1.2. Инструкция определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их прием в МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 5 г. Дубны Московской области», правила регистрации учета, контроля их исполнения, порядок отчетности о работе с письмами граждан

1.3. Обращения граждан поступают в школу в виде предложений, заявлений, жалоб:

Предложение – обращение граждан, направленное на улучшение деятельности школы

Заявление – обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан

Жалоба – обращение с требованиями о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями, решениями муниципальных органов либо должностных и общественных лиц и общественных организаций.

2. РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

2.1. Все поступающие в школу обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением принимаются секретарем школы в журнале учета входящей корреспонденции по мере их поступления, но не позднее трех дней.

2.2. На поступивший документ проставляется в правом нижнем углу первой страницы регистрационный штамп

2.3. В журнале регистрации указывается:

- фамилия инициалы исполнителей в именном падеже
- территория проживания исполнителя письма
- дата поступления обращения, которая дублируется со штампа
- краткое содержание письма
- фамилия специалиста, которому отписано данное обращение для рассмотрения

2.4. При получении обращения секретарем:

- проверяется правильность содержания корреспонденции
- наличие документов в вскрываемых конвертах (разорванные документы подклеиваются)
- конверты подкалываются и сохраняются в делах

2.5. Поступившие документы (копии аттестатов, дипломов, трудовых книжек, пенсионных удостоверений и др.) прикрепляются к тесту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения или текста делается соответствующая отметка в журнале регистрации).

2.6. С полученных подлинников документов (об образовании, трудовых книжек) снимается копия, подлинник возвращается гражданам.

2.7. Письма присланные не по адресу возвращаются на почту невскрываемыми или по возможности направляются адресату

2.8. Если письмо переслано, то в журнале указывается откуда оно поступило, проставляются

- исходящие номер и дата
- регистрационный номер
- территория
- краткое содержание письма
- отметка о форме и сроке исполнения

При повторном обращении граждан документу присваивается очередной регистрационный номер. Повторным считается 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.

2.9. 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.

2.10. После регистрации секретарь передает корреспонденцию директору школы

3. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

3.1. Директор школы знакомится с содержанием писем, пишет на них резолюцию, либо указывает заместителя школы в случае их передачи. Особое внимание уделяется обращениям, а также письмам о неудовлетворительном рассмотрении предыдущих заявлений.

3.2. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется

3.3. Руководитель структурного подразделения при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб обязаны:

- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, организовать проверки на местах, принять могут другие меры для объективного разрешения вопроса
- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль за своевременным и правильным их исполнением
- сообщить заявителям, как правильно в письменной форме о решении, принятых их обращениям, с необходимым обоснованием, в случае необходимости разъяснить порядок обжалования.

3.4. Обращение без подписи и указания фамилии не содержащие данных о месте их жительства, работы или учебы признанная анонимными.

Анонимные письма, как правило, не рассматриваются. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом совершаемом или совершенном противоправном действии, а также о лице его подготавливающим, совершающем или совершившим обращение подлежит направлению в соответствии с его подведомственностью. Если подпись заявителя неразборчива в журнале регистрации дел пометка «Подпись неразборчива». Решение об исполнении такого обращения принимается директором школы

3.5. Письменные обращения рассматриваются в учреждении в течение 7 рабочих дней со дня регистрации письменного заявления.

3.6. 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 1 месяц. С сообщением об этом заявителю или другой организации переславшей в школу письмо гражданина

3.7. Рассмотрение заявлений или жалоб с выходом на место проводится по желанию заявителей с их участием

3.8. Ответы на обращения граждан дают заместители директора за подписью директора школы

3.9. Секретарь школы регистрирует ответ заявителю в журнале регистрации исходящей корреспонденции

3.10. Регистрационный штамп проставляется в нижнем углу первой страницы ответа

3.11. В журнале регистрации указать фамилию инициалы заявителя (в именительном падеже), адрес направления ответа, краткое содержание письма, фамилия исполнителя.

4. КОНТРОЛИРУЮЩИЕ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

4.1. Исполнение обращения граждан контролируется с целью устранения недостатков в работе школы, оказание помощи заявителям в удовлетворении их законных интересов или восстановлении нарушенных прав.

4.2. Выяснение принимавшихся ранее мер по обращениям граждан или получение справок по вопросам с которыми они обращаются неоднократно; получение материалов для анализа обращений и информации, а также обеспечение рассмотрения их в сроки, правильного и полного рассмотрения содержащихся в них вопросов

4.3. Исполнители ответов тщательно анализируют документы, полученные с мест, по результатам проверки жалоб и рассмотрения вопросов делают заключение о качестве и полноте ответов на все поставленные в них вопросы, в случае необходимости запрашивают дополнительную информацию и вносят предложения директору школы по совершенствованию управления, а так же направляют им аналитические письма.

4.4. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, жалобы, заявления.

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

5. ПРИЕМ ГРАЖДАН

5.1. Личный прием граждан в школе производит директор школы и уполномоченные им лица в установленное для этого время

5.2. Работу по организации приема граждан доводит секретарь школы.

5.3. 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

5.4. Письменное обращение, принятое во время личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке

5.5. 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.

6. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА

6.1. Делопроизводство по предложениям, обращениям и заявлениям граждан осуществляется секретарем школы 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.

6.3. Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке. Каждые предложение, заявление и жалоба и все документы по их рассмотрению и разрешению составляют в виде самостоятельную группу.

6.4 В случае получения повторного предложения, заявления и жалобы или появления дополнительных документов – подшиваются к данной группе документов.

6.5. При оформлении дел проверяется правильность направления документов в дело. Неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.

6.6. Дела с материалами переписки (письменные обращения) хранятся в текущем делопроизводстве.

6.7. Хранение дел с предложениями, заявлениями и жалобами граждан и документы по их исполнению осуществляются в справочных и других целях.

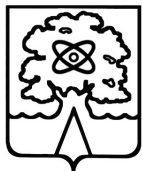
6.8. При уходе в отпуск, отъезде в командировку или увольнение работник обязан передать по указанию все находящиеся у него на исполнении письма граждан другому работнику, с тем, чтобы были приняты меры к их своевременному разрешению. Вновь принятый работник обязан ознакомиться с настоящей инструкцией.

6.6. Срок хранения заявления, предложения или жалобы граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном Федеральной архивной службой России.

6.7. Личная ответственность за состоянием делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан и сохранность документов возлагается на директора школы.

7. АНАЛИЗ РАБОТЫ С ПРЕДЛОЖЕНИЯМИ, ЗАЯВЛЕНИЯМИ И ЖАЛОБАМИ ГРАЖДАН

7.1. Заместители директора один раз в полгода анализируют письменные обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщают предложения, принимают меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений; вносят директору школы предложения по совершенствованию образования, представляют материалы для выступления в периодической печати с целью разъяснения проблем, поднимаемых гражданами.



Администрация города Дубны Московской области
Управление народного образования

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
«Средняя общеобразовательная школа №5 г. Дубны Московской области»
(ШКОЛА № 5)

ПРИКАЗ

14.01.2012 г. № 03/01-19

Об утверждении инструкции
по работе с обращениями граждан
в МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 5
г. Дубны Московской области».

В соответствии с Законом Московской области «О рассмотрении обращений граждан», принятым постановлением Московской областной Думы от 27.09.2016 г. № 10/191-П, административным регламентом рассмотрения обращений граждан в Министерстве образования Московской области, утверждённым приказом Министра образования Московской области от 21.06.2007 г. № 946, административным регламентом по предоставлению муниципальной услуги: «Приём и организация рассмотрения обращений граждан», утверждённым Постановлением Администрации города Дубны Московской области № 999-ПГ от 26.12.2011 г., на основании инструкции по работе с обращениями граждан в городском Управлении народного образования Администрации городского округа Дубна

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Приказ № 3 от 27.01.2005 г. «Об утверждении инструкции по работе с предложениями, заявлениями и жалобами граждан в МОУ сш. № 5» считать утратившим силу.
2. Утвердить «Инструкцию по работе с обращениями граждан в МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 5 г. Дубны Московской области» (далее - инструкция) (приложение).
3. Ввести в действие инструкцию с 01.01.2012 г.
4. Ответственной за ведение школьного сайта Саламатиной Л.А. разместить инструкцию на школьном сайте.
5. Классным руководителям на родительских собраниях ознакомить родителей (законных представителей) учащихся с содержанием инструкции.
6. Контроль над исполнением приказа оставляю за собой

Директор

В.И.Стенгач