

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение  
«Средняя общеобразовательная школа № 53»  
имени дважды Героя Советского Союза А.И. Родимцева»  
[shkola53kursk@mail.ru](mailto:shkola53kursk@mail.ru)

ПРИНЯТО

решением педагогического совета  
МБОУ «СОШ № 53 им. дважды Героя  
Советского Союза А.И. Родимцева»  
Протокол от «02» 11 2023 года № 3



Виказом МБОУ СОШ № 53 им. дважды Героя  
Советского Союза А.И. Родимцева»  
2023 г. № 450  
Т.А. Степина

**ИНСТРУКЦИЯ**  
**по работе с предложениями и жалобами**  
**граждан**

## **1. Общие положения**

1.1. Инструкция определяет регламент и организацию работы с обращениями граждан и их прием в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении «Средняя общеобразовательная школа №53 имени дважды Героя Советского Союза А.И. Родимцева» (далее по тексту — Учреждение), правила регистрации учета, контроля их исполнения, порядок отчетности о работе с письмами граждан.

1.2. Обращения граждан поступают в Учреждение в виде предложений, заявлений, жалоб: Предложение обращение граждан, направленное на улучшение деятельности Учреждения.

Заявление — обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

Жалоба обращение с требованиями о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями, решениями Учреждения либо должностных Учреждения.

## **II. Регистрация обращения граждан**

2.1. Все поступающие в Учреждение обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением принимаются секретарем. и регистрируются 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 или запись "Вх № от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

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 во вскрываемых конвертах (разорванные документы подклеиваются );
- конверты подкальваются и сохраняются в делах,

2.5. Поступившие документы (копии аттестатов, дипломов, трудовых книжек, пенсионных удостоверений и др.) прикрепляются к тексту 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:

- исходящее 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 Учреждения.

### **III. Рассмотрение обращений граждан**

3.1. Директор Учреждения знакомится с содержанием писем, пишет на них резолюцию, либо указывает заместителя директора Учреждения 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. Заместители директора Учреждения 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 им обращениям, с необходимым обоснованием, в случае необходимости разъяснять порядок обжалования.

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

Анонимные письма, как правило не рассматриваются. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом совершаемом или совершенном противоправном действий, а также о лице его подготавливающим, совершающем или совершившим, обращение подлежит направлению в соответствии с его

подведомственностью. Если подпись заявителя неразборчива в журнале регистрации

- 1.2.1. ...
- 1.2.2. ...
- 1.2.3. ...
- 1.2.4. ...
- 1.2.5. ...
- 1.2.6. ...
- 1.2.7. ...
- 1.2.8. ...
- 1.2.9. ...
- 1.2.10. ...
- 1.2.11. ...
- 1.2.12. ...
- 1.2.13. ...
- 1.2.14. ...
- 1.2.15. ...
- 1.2.16. ...
- 1.2.17. ...
- 1.2.18. ...
- 1.2.19. ...
- 1.2.20. ...
- 1.2.21. ...
- 1.2.22. ...
- 1.2.23. ...
- 1.2.24. ...
- 1.2.25. ...
- 1.2.26. ...
- 1.2.27. ...
- 1.2.28. ...
- 1.2.29. ...
- 1.2.30. ...
- 1.2.31. ...
- 1.2.32. ...
- 1.2.33. ...
- 1.2.34. ...
- 1.2.35. ...
- 1.2.36. ...
- 1.2.37. ...
- 1.2.38. ...
- 1.2.39. ...
- 1.2.40. ...
- 1.2.41. ...
- 1.2.42. ...
- 1.2.43. ...
- 1.2.44. ...
- 1.2.45. ...
- 1.2.46. ...
- 1.2.47. ...
- 1.2.48. ...
- 1.2.49. ...
- 1.2.50. ...
- 1.2.51. ...
- 1.2.52. ...
- 1.2.53. ...
- 1.2.54. ...
- 1.2.55. ...
- 1.2.56. ...
- 1.2.57. ...
- 1.2.58. ...
- 1.2.59. ...
- 1.2.60. ...
- 1.2.61. ...
- 1.2.62. ...
- 1.2.63. ...
- 1.2.64. ...
- 1.2.65. ...
- 1.2.66. ...
- 1.2.67. ...
- 1.2.68. ...
- 1.2.69. ...
- 1.2.70. ...
- 1.2.71. ...
- 1.2.72. ...
- 1.2.73. ...
- 1.2.74. ...
- 1.2.75. ...
- 1.2.76. ...
- 1.2.77. ...
- 1.2.78. ...
- 1.2.79. ...
- 1.2.80. ...
- 1.2.81. ...
- 1.2.82. ...
- 1.2.83. ...
- 1.2.84. ...
- 1.2.85. ...
- 1.2.86. ...
- 1.2.87. ...
- 1.2.88. ...
- 1.2.89. ...
- 1.2.90. ...
- 1.2.91. ...
- 1.2.92. ...
- 1.2.93. ...
- 1.2.94. ...
- 1.2.95. ...
- 1.2.96. ...
- 1.2.97. ...
- 1.2.98. ...
- 1.2.99. ...
- 1.2.100. ...

#### IV. Контролирующие работы с обращениями граждан

- 4.1. ...
- 4.2. ...
- 4.3. ...
- 4.4. ...
- 4.5. ...
- 4.6. ...
- 4.7. ...
- 4.8. ...
- 4.9. ...
- 4.10. ...
- 4.11. ...
- 4.12. ...
- 4.13. ...
- 4.14. ...
- 4.15. ...
- 4.16. ...
- 4.17. ...
- 4.18. ...
- 4.19. ...
- 4.20. ...
- 4.21. ...
- 4.22. ...
- 4.23. ...
- 4.24. ...
- 4.25. ...
- 4.26. ...
- 4.27. ...
- 4.28. ...
- 4.29. ...
- 4.30. ...
- 4.31. ...
- 4.32. ...
- 4.33. ...
- 4.34. ...
- 4.35. ...
- 4.36. ...
- 4.37. ...
- 4.38. ...
- 4.39. ...
- 4.40. ...
- 4.41. ...
- 4.42. ...
- 4.43. ...
- 4.44. ...
- 4.45. ...
- 4.46. ...
- 4.47. ...
- 4.48. ...
- 4.49. ...
- 4.50. ...
- 4.51. ...
- 4.52. ...
- 4.53. ...
- 4.54. ...
- 4.55. ...
- 4.56. ...
- 4.57. ...
- 4.58. ...
- 4.59. ...
- 4.60. ...
- 4.61. ...
- 4.62. ...
- 4.63. ...
- 4.64. ...
- 4.65. ...
- 4.66. ...
- 4.67. ...
- 4.68. ...
- 4.69. ...
- 4.70. ...
- 4.71. ...
- 4.72. ...
- 4.73. ...
- 4.74. ...
- 4.75. ...
- 4.76. ...
- 4.77. ...
- 4.78. ...
- 4.79. ...
- 4.80. ...
- 4.81. ...
- 4.82. ...
- 4.83. ...
- 4.84. ...
- 4.85. ...
- 4.86. ...
- 4.87. ...
- 4.88. ...
- 4.89. ...
- 4.90. ...
- 4.91. ...
- 4.92. ...
- 4.93. ...
- 4.94. ...
- 4.95. ...
- 4.96. ...
- 4.97. ...
- 4.98. ...
- 4.99. ...
- 4.100. ...

делается пометка «роспись неразборчива», Решение об исполнении такого обращения принимается директором Учреждения.

3.5. Письменные обращения рассматриваются в учреждении в течении 15 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 Учреждения, но не более чем на месяц, С сообщением об этом заявителю или другой организации, переславшей в Учреждение письмо гражданина. 3.7. Рассмотрение заявлений или жалоб с выездом на место проводится по желанию заявителей с их участием,

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

3.9, Секретарь Учреждения регистрирует ответ заявителю в журнале регистрации исходящей корреспонденции.

3.10. Регистрационный штамп или запись "Исх. № \_\_\_\_\_ от 20 г." 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.

#### **IV. Контролирующие работы с обращениями граждан**

4.1. Исполнение обращения граждан контролируется с целью устранения недостатков в работе Учреждения, 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 Учреждения 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 Учреждения.

#### **V. Приём граждан**

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

5.2. Работу по организации приема граждан доводит секретарь Учреждения.

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 Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

## **VI. Организация делопроизводства**

6.1. Делопроизводство по предложениям, обращениям и заявлениям граждан осуществляется секретарем Учреждения 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. Каждое 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, 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 увольнении 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 Учреждения.

## **VII. Анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан**

7.1. Заместители директора Учреждения 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 Учреждения предложения по совершенствованию образовательного и воспитательного процессов, представляют материалы для выступления в периодической печати с целью разъяснения проблем, поднимаемых гражданами.



