

**Муниципальное бюджетное образовательное учреждение
Титовская средняя общеобразовательная школа**



УТВЕРЖДАЮ
Директор МБОУ Титовской СОШ:
Артамонов А.С.
приказ № 222 от 26.12.2023

**ПОРЯДОК
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
В ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ**

**сл. Титовка
2023**

I. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и иными действующими нормативно-правовыми актами в данной области.

1.2. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в образовательную организацию (далее - Инструкция) определяет порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан в образовательной организации.

1.3. Предусмотренный Инструкцией порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан не распространяется на обращения граждан, порядок рассмотрения которых установлен уголовно-процессуальным законодательством, законодательством о гражданском судопроизводстве, законодательством об административных правонарушениях и трудовым законодательством Российской Федерации.

1.4. Основные термины, используемые в настоящей Инструкции:

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

- 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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

- жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

- должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

1.5. Образовательная организация обязаны в пределах своих полномочий в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и иными действующими нормативно-правовыми актами рассматривать предложения, заявления и жалобы граждан, давать на них ответы и принимать необходимые меры.

1.6. Рассмотрение обращений граждан является служебной обязанностью руководителя образовательной организации, которые несут личную ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящей Инструкцией.

1.7. Организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему могут осуществлять отдел организации работы с гражданами, организационно-методический отдел, секретариат, секретарь руководителя и иные подразделения в зависимости от организационной структуры и штатного расписания образовательной организации.

1.8. При поступлении заявлений, предложений и жалоб граждан руководитель образовательной организации в пределах своей компетенции решает вопрос о принятии их к своему рассмотрению либо направлении в другой государственный орган власти или орган местного самоуправления (или их структурные подразделения) в зависимости от поднятых в обращении вопросов. О направлении заявления в другой государственный орган или орган местного самоуправления (или их структурные подразделения) сообщается заявителю. При рассмотрении заявлений граждан принимаются решения по существу поставленных в них вопросов, о чем сообщается заявителю.

1.9. Письменные обращения граждан должны быть ими подписаны с указанием фамилии, имени, отчества и содержать помимо изложения сути предложения, заявления или жалобы также почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения. Заявления граждан, не содержащие указанных сведений, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат. При этом анонимные письма, содержащие информацию о готовящихся или совершенных преступлениях, направляются для проверки этих сообщений в соответствующие правоохранительные органы. При получении писем, содержащих угрозы совершения террористических и иных экстремистских акций, принимаются меры для сохранения возможно имеющихся на них следов, которые могут быть использованы при проведении оперативно-розыскных мероприятий и следственных действий.

1.10. Руководитель образовательной организации при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб граждан обязан:

- внимательно разбираться в их существе, при необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать обоснованные решения, обеспечивать их полное исполнение, своевременно отвечать заявителям, разъяснять им порядок обжалования решений;
- систематически анализировать обращения граждан;
- проверять работу по рассмотрению обращений граждан в подведомственных организациях, принимать меры к устранению причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

1.11. Конституцией Российской Федерации предусмотрено право граждан на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления к должностным лицам, которые в пределах своей компетенции обязаны рассмотреть эти обращения, принять по ним решения и дать мотивированный ответ в установленный срок. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и

коллективные обращения. Коллективными обращениями признаются заявления, поданные от имени двух и более лиц и подписанные хотя бы одним из этих лиц с указанием его фамилии, имени, отчества, данных о месте его жительства, а также работы или учебы. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.12. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в образовательную организацию с критикой деятельности образовательной организации или должностных лиц организации либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.13. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.14. Нарушение установленного порядка рассмотрения предложений, заявлений и жалоб, проявление волокиты и бюрократического отношения к ним, а также преследование граждан в связи с подачей предложений, заявлений, жалоб, либо за содержащуюся в них критику влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

II. Организация делопроизводства по обращениям граждан

2.1. Делопроизводство по обращениям граждан в образовательную организацию ведется, как правило, отдельно от других видов делопроизводства на регистрационно-контрольных карточках. При использовании систем электронного документооборота ведение делопроизводства по обращениям граждан выделяется в виде отдельной подсистемы.

2.2. Все поступившие обращения граждан, в том числе и анонимные, а также полученные в ходе приема граждан, регистрируются в день их поступления в журнале учета предложений, заявлений и жалоб (Приложение N 1). На них заполняются регистрационно-контрольные карточки (Приложение N 2). Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных обращений граждан не допускаются.

2.3. Ведение делопроизводства по обращениям граждан осуществляется специально назначенными сотрудниками, которые обеспечивают учет и прохождение документов в установленные сроки, информируют руководство о состоянии их исполнения. При наличии отдела документационного обеспечения функции по учету (регистрации), рассмотрения и разрешения обращений граждан могут возлагаться на него.

2.4. Все поступающие письма граждан вскрываются и регистрируются на регистрационно-контрольных карточках. Регистрационный номер обращения указывается в штампе, который проставляется на свободном месте лицевой стороны первого листа обращения. Регистрационный номер состоит из буквенного индекса и порядкового номера обращения (например: Ан-9, А-10, К-17, Ю-1). Буквенный индекс представляет собой начальную букву фамилии заявителя, на коллективных и

анонимных обращениях проставляются соответственно буквы "Кл" и "Ан".

2.5. Правила работы с обращениями граждан в системах электронного документооборота (СЭД) изложены в соответствующих инструкциях. На все зарегистрированные обращения распечатываются регистрационно-контрольные карточки. В них вносятся следующие основные реквизиты обращений граждан:

- наименование вида обращения;
- кому адресовано обращение;
- Ф.И.О. заявителя, адрес, дата, исходящий регистрационный номер документа;
- дата регистрации обращения;
- регистрационный номер;
- количество листов обращения;
- заголовок к тексту обращения;
- аннотация (краткое содержание обращения, ключевые слова);
- подразделение-исполнитель;
- срок исполнения обращения;
- резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата);
- движение обращения;
- отметка об исполнении обращения и направлении его в дело.

Состав основных реквизитов регистрации в зависимости от характера обращения и задач использования информации может дополняться другими реквизитами:

- наличием приложений;
- постановкой на контроль, промежуточными сроками исполнения, переносом сроков исполнения;
- тематикой обращений (рубрикатором);
- совместным рассмотрением;
- видом передачи обращения (почтой, факсом, электронной почтой).

2.6. Предложения, заявления и жалобы от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные разным адресатам, учитываются под регистрационным индексом первого предложения, заявления, жалобы с добавлением порядкового номера (например, К-25/1, К-25/2 и т.д.).

2.7. Конверты к письмам сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или по штемпелю подтвердить время отправления, получения письма, а также в других необходимых случаях.

2.8. На письмах проставляется регистрационный штамп, фиксирующий дату поступления документа. Штамп проставляется, как правило, в правом нижнем углу лицевой стороны документа, в нем указывается предварительный срок исполнения.

2.9. При поступлении писем, где указано о приложении документов, денежных знаков, облигаций или других материалов, которые полностью или частично отсутствуют, проставляется штамп "Получено без приложения" или делается отметка об их частичном отсутствии либо составляется акт.

2.10. Письменное обращение должно содержать либо наименование органа или организации, в которое направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

2.11. 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. О содержании таких писем докладывается руководству образовательной организации, если в них содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем.

2.12. Если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы работникам образовательной организации, то такое обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления.

2.13. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в структурные подразделения образовательной организации, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.14. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно ранее давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, образовательная организация вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения уже направлялись образовательную организацию. О данном решении структурное подразделение-исполнитель уведомляет гражданина, направившего обращение.

2.15. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. Повторным предложениям, заявлениям и жалобам граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный индекс и в соответствующей графе регистрационно-контрольной карточки указывается регистрационный индекс первого предложения, заявления, жалобы. В правом верхнем углу на регистрационно-контрольной карточке делается отметка "Повторно".

2.16. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в которых:

- обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению;
- сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;
- указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения.

Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные нескольким адресатам и пересланные ими для разрешения в образовательную организацию, рассматриваются как первичные.

По коллективным письмам в левом верхнем углу на регистрационно-контрольной карточке делается отметка "Коллективное".

Письма граждан, адресованные руководителю образовательной организации, передаются в секретариат для доклада, далее по указанию руководства письма направляются на исполнение в структурные подразделения и подведомственные

организации. В таком же порядке решается вопрос о коллективных письмах, а также письмах граждан, если их поступает значительное количество по одному и тому же вопросу.

Если полученные письма граждан по своему содержанию не требуют специального рассмотрения руководства образовательной организации, они направляются на исполнение непосредственно в структурные подразделения организации.

2.17. При поступлении повторного письма работник, ведущий делопроизводство, обязан передать его на рассмотрение руководству вместе с предыдущими обращениями.

2.18. Заявления с пометкой "Лично" или "Только лично" рассматриваются теми руководителями, которым они адресованы, или другими сотрудниками по их поручению. Письма, адресованные конкретным лицам, не вскрываются и передаются им без регистрации.

2.19. Если руководителем, рассматривающим заявление, дано поручение нескольким подразделениям (должностным лицам), то основным исполнителем является подразделение (лицо), указанное в поручении первым, если не оговорено иное. Ему предоставляется право созыва соисполнителей и координации их работы.

2.20. Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения тем органам (организациям) или должностным лицам, действия которых обжалуются.

2.21. По каждому обращению не позднее чем в трехдневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о передаче обращения на рассмотрение в подведомственные организации;
- о направлении обращения по принадлежности в другое ведомство, организацию, учреждение, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к ведению образовательной организации;
- об оставлении обращения без рассмотрения (в случае анонимного обращения).

2.22. В случаях, когда в обращениях наряду с вопросами, относящимися к компетенции образовательной организации, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других ведомствах (учреждениях, организациях), не позднее чем в трехдневный срок в соответствующие ведомства (учреждения, организации) направляются копии обращений или выписки из них, о чем извещаются заявители. Руководители, к ведению которых не относится решение вопросов, поставленных в обращениях граждан, не позднее чем в трехдневный срок направляют их по принадлежности, извещая об этом заявителей.

2.23. На письменных заявлениях граждан запрещается делать резолюции и надписи.

2.24. При учете заявлений граждан с использованием средств электронно-вычислительной техники могут использоваться другие формы регистрационно-контрольных карточек, приспособленные к машинной обработке, с обязательным сохранением всех реквизитов. Количество экземпляров регистрационно-контрольных

карточек определяется исходя из необходимости обеспечения учета, справочной работы, контроля за исполнением поручений по заявлениям и их анализа.

2.25. Картотека с регистрационно-контрольными карточками ведется в алфавитном порядке. Карточки на коллективные и анонимные письма хранятся в отдельных разделах картотеки в порядке их поступления.

2.26. Данные о пересылке (передаче) заявлений, содержании поручений по ним, постановке документов на контроль, ходе исполнения, продлении срока исполнения, окончательном исполнении и сообщении заявителям о принятых решениях, а также о месте хранения материалов рассмотрения заявлений отражаются в регистрационно-контрольных карточках и журналах.

2.27. Сопроводительные записки к заявлениям регистрируются как отдельные документы в установленном порядке. Справки, заключения и другие документы по результатам рассмотрения заявлений граждан подлежат обязательной регистрации как подготовленные документы в соответствии с установленными требованиями ведения делопроизводства.

2.28. Рассмотренные обращения граждан, по которым приняты соответствующие решения, а также копии ответов заявителям и другие документы, связанные с рассмотрением и разрешением обращений, с надписью "В дело" и подписью руководителя подразделения, ответственного за разрешение обращения по существу, передаются исполнителем сотруднику секретариата (делопроизводственного участка) образовательной организации, ведущему делопроизводство по обращениям граждан, для формирования дела, включенного в номенклатуру дел, журналов и картотек.

2.29. Документы в делах располагаются в хронологическом или алфавитном порядке. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, составляют в деле самостоятельную группу. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность).

2.30. Документы и переписка по обращениям граждан учитываются и хранятся в секретариатах (делопроизводственных участках) образовательных организаций отдельно от других документов. Запрещается формирование дел исполнителями и хранение их у исполнителей.

2.31. Руководители образовательной организации, их заместители и другие должностные лица при рассмотрении и разрешении обращений граждан обязаны:

- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать дополнительные материалы или направить сотрудников на места для проверки фактов, изложенных в обращениях, принять другие меры для объективного разрешения поставленных заявителями вопросов, выявления и устранения причин и условий, порождающих обоснованные жалобы;

- принимать по ним законные, обоснованные и мотивированные решения и обеспечивать своевременное и качественное их исполнение;

- сообщать в письменной или устной форме заявителям о решениях, принятых по их обращениям, со ссылками на законодательство Российской Федерации, а в случае

отклонения обращения - разъяснять также порядок обжалования принятого решения.

В случае устного ответа заявителю составляется соответствующая справка, которая приобщается к материалам рассмотрения обращения. В журнале учета предложений, заявлений и жалоб и контрольной карточке делается отметка о том, что результаты рассмотрения обращения сообщены заявителю в личной беседе.

2.32. По результатам проверки обращения составляется мотивированное заключение, которое должно содержать объективный анализ собранных материалов. Если при проверке выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности образовательной организации, злоупотребления должностными полномочиями, то в заключении должно быть указано, какие конкретно предлагаются (приняты) меры по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан, устранению недостатков и упущений в деятельности образовательной организации.

2.33. Сроки хранения заявлений граждан и материалов, связанных с их рассмотрением, определяются в соответствии с перечнями документальных материалов и сроков их хранения, действующими в образовательной организации. В необходимых случаях постоянно действующими экспертными комиссиями образовательной организации может быть принято решение об увеличении сроков хранения наиболее ценных обращений граждан и материалов по их реализации.

2.34. Дела после завершения делопроизводства по ним и по истечении установленных сроков хранения в секретариатах сдаются в архивы образовательной организации.

2.35. Ответ на коллективное заявление направляется на имя первого подписавшего его лица (если в письме не оговорено конкретное лицо) или в отдельных случаях - каждому из подписавших такое заявление.

2.36. Письменное или устное заявление не считается разрешенным, если в процессе его рассмотрения были подготовлены, но не доложены или доложены, но не утверждены руководством и возвращены на доработку предложения, проекты ответов и т.п. Рассмотрение заявления не может считаться законченным, если сообщается лишь о предполагаемых мерах для решения поставленных автором вопросов.

Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

2.37. На материалах, связанных с рассмотрением заявлений, после принятия решения и их исполнения должны быть надпись "В дело" и личная подпись должностного лица, принявшего это решение.

2.38. Дела с обращениями граждан по истечении сроков хранения подлежат уничтожению в соответствии с установленным порядком.

III. Сроки рассмотрения обращений граждан

3.1. Сроки рассмотрения обращений граждан исчисляются со дня их поступления в образовательную организацию, обязанный разрешить поставленные вопросы по существу.

3.2. Заявления и жалобы граждан рассматриваются и разрешаются в срок до одного месяца со дня поступления их адресату, обязанному разрешить поставленные вопросы по существу, а заявления и жалобы, не требующие дополнительного изучения и проверки, - безотлагательно, но не позднее 15 дней со дня их поступления.

3.3. В тех случаях, когда для рассмотрения заявления или жалобы необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, срок их рассмотрения и разрешения может быть продлен должностным лицом, давшим поручение на их рассмотрение, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом (письменно или устно) заявителю.

О продлении срока рассмотрения обращения исполнитель информирует также сотрудника, осуществляющего контроль за исполнением поручения по данному обращению. В учетных формах делается соответствующая отметка с указанием нового срока рассмотрения обращения, номера рапорта, должности и фамилии лица, принявшего решение о продлении срока.

3.4. Порядок и сроки рассмотрения запросов и обращений депутатов законодательных органов власти различных уровней регламентируются Законом Российской Федерации "О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации" и соответствующими законами субъектов Российской Федерации. При получении запроса депутата законодательного органа руководитель образовательной организации обязан дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через 30 дней со дня его получения или в иной согласованный с инициатором запроса срок. При этом инициатор запроса имеет право принимать непосредственное участие в рассмотрении поставленных им в запросе вопросов. Ответ на запрос должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.5. Выступления и опубликованные в средствах массовой информации материалы, связанные с предложениями, заявлениями и жалобами, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящей Инструкцией.

IV. Организация приема граждан

4.1. Прием граждан проводится руководителями образовательных организаций, их заместителями или по их поручению другими должностными лицами, правомочными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции.

4.2. Место, дни и часы приема граждан устанавливаются соответствующими распоряжениями руководителя образовательной организации. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

4.3. Для приема граждан отводятся специальные помещения - приемные, которые оборудуются необходимым имуществом и оснащаются средствами связи. Прием граждан может проводиться в служебных кабинетах должностных лиц, осуществляющих прием.

4.4. Прием граждан проводится в порядке очереди. Для ее соблюдения

ведется список. По желанию посетителей может производиться предварительная запись на прием.

4.5. Лицо, осуществляющее прием, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов может привлекать к их рассмотрению сотрудников соответствующих структурных подразделений образовательной организации.

4.6. Прием начинается с предложения посетителю сообщить свою фамилию, имя и отчество, место жительства и работы, изложить существо вопроса, с которым он обращается. При необходимости гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.7. 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.

4.8. Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности разрешаются в ходе приема. Лицо, осуществляющее прием, руководствуясь законодательными и иными нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения;
- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;
- принять письменное заявление, если поставленные посетителем вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок ее рассмотрения. Если посетитель по каким-либо причинам не может самостоятельно в письменной форме изложить свою просьбу, лицо, осуществляющее прием, обязано оказать ему в этом необходимую помощь.

4.9. Все материалы, полученные от посетителя в ходе приема, передаются по журналу учета приема граждан (Приложение N 3) на регистрацию и в соответствии с решением должностного лица, осуществляющего прием, ставятся на контроль и направляются на исполнение. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей инструкцией.

4.10. Если решение вопросов, поставленных посетителем в ходе приема, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего прием, посетителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, и по возможности оказывается необходимое содействие.

4.11. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в

обращении вопросов.

4.12. При нарушении посетителями общественного порядка принимаются меры к пресечению указанных действий. При необходимости вызываются представители органов внутренних дел, а в случаях, когда посетитель совершает действия, дающие основания предполагать наличие у него тяжелого психического расстройства, вызывается врач-психиатр для оказания ему медицинской помощи (в соответствии с Законом "О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании").

V. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан

5.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

5.2. Руководитель образовательной организации осуществляют непосредственный контроль за соблюдением установленного действующим законодательством и настоящей инструкцией порядка рассмотрения обращений граждан.

5.3. Руководители контролируют работу с обращениями граждан и организацией их приема как лично, так и через своих заместителей, лиц, ответственных за делопроизводство, и секретариаты (делопроизводственные участки).

5.4. В целях систематического контроля за работой с обращениями граждан в образовательной организации создаются постоянно действующие комиссии, которые не реже одного раза в квартал проводят проверку состояния работы по рассмотрению обращений граждан. На основании изучения и анализа имеющихся материалов комиссии разрабатывают и вносят предложения о мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан, устранению причин и условий, порождающих жалобы. О результатах проверки составляется акт. Особому контролю подлежат повторные обращения, а также другие обращения по указанию руководителя образовательной организации.

5.5. Обращения граждан, о результатах рассмотрения которых необходимо сообщать в Федеральное Собрание Российской Федерации, другие органы государственной власти Российской Федерации, Администрацию Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации, органы законодательной и исполнительной власти субъекта РФ, органы местного самоуправления и средства массовой информации, берутся на особый контроль и разрешаются в первую очередь. В этом случае на контрольной карточке и обращении проставляется штамп (пометка) "Особый контроль".

5.6. На обращение оформляется контрольная карточка в двух экземплярах. Один экземпляр контрольной карточки вместе с обращением направляется исполнителю, другой остается у должностного лица, осуществляющего контроль за исполнением поручений по обращениям граждан. Контрольная карточка оформляется должностным лицом, осуществляющим контроль.

5.7. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения

поручений по обращениям граждан и полноту рассмотрения поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителям.

5.8. Должностные лица на основании имеющихся у них контрольных карточек и переписки контролируют ход и результаты разрешения обращений, направленных в подведомственные учреждения.

5.9. Контрольная карточка (после внесения в нее исполнителем информации о содержании ответа заявителю, его номера и даты подписания) возвращается должностному лицу, осуществляющему контроль за исполнением поручений по обращениям граждан, для формирования картотеки, включенной в номенклатуру дел, журналов и картотек. Сведения о результатах рассмотрения обращений переносятся в журнал учета предложений, заявлений и жалоб, который представляется для проверки своевременности и правильности выполнения принятых решений: руководителя образовательной организации ежемесячно, инспектирующим (проверяющим) - по их требованию.

5.10. Картотека контрольных карточек хранится 5 лет после окончания ее ведения делопроизводством, затем уничтожается в установленном порядке.

5.11. В представляемых в вышестоящие органы сообщениях о результатах рассмотрения обращений граждан, взятых на контроль, должны быть отражены:

- факты, установленные при проверке изложенных в обращении сведений;
- факты, подтверждающие или опровергающие доводы заявителя;
- номер и дата ответа заявителю.

В случае, если выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности образовательной организации, в сообщении также указывается, какие приняты меры в отношении виновных лиц, по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан, а также по устранению недостатков и упущений в работе образовательной организации.

5.12. Контроль осуществляется путем запроса у исполнителей или должностных лиц, осуществляющих контроль, устной информации или письменных сообщений (справок) о состоянии исполнения поручений. Периодичность проверки хода исполнения поручения определяется сотрудником, осуществляющим контроль, в зависимости от срока исполнения поручения.

5.13. Сотрудник, осуществляющий контроль, обязан:

- знать ход исполнения поручения и предпосылки возможных задержек его исполнения;
- содействовать своевременному и качественному исполнению поручения;
- своевременно докладывать руководству о ходе исполнения поручения;
- отражать в контрольной карточке ход исполнения поручения.

5.14. Решение о снятии обращения с контроля принимают руководитель или другое должностное лицо образовательной организации, ответственное за своевременное и правильное рассмотрение обращений граждан. Промежуточный ответ на обращение, взятое на контроль, не является основанием для снятия обращения с контроля. Снятие обращения с контроля оформляется подписью в контрольной

карточке лица, принявшего это решение, с указанием даты снятия обращения с контроля.

5.15. Состояние работы с обращениями граждан и по организации приема граждан в образовательной организации проверяется при их инспектировании, а также путем целевых проверок. В ходе проверок глубоко и всесторонне изучается организация работы с обращениями граждан и по приему граждан, вскрываются недостатки и оказывается практическая помощь в их устранении. Результаты проверок отражаются в актах или справках. Недопустимы выводы о состоянии этой работы только по статистическим показателям.

5.16. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан, волокита, бюрократическое отношение к предложениям, заявлениям и жалобам влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

5.17. Материалы для анализа и обобщения вопросов, содержащихся в обращениях граждан, а также работы, проводимой образовательной организацией по рассмотрению обращений и организации приема граждан, ежемесячно представляются руководству образовательной организации в виде аналитических справок и отчетов "О работе по рассмотрению обращений и организации приема граждан" (приложение № 4).

Приложение № 1
к инструкции
о порядке рассмотрения обращений граждан
в образовательную организацию

ЖУРНАЛ
УЧЕТА ПРЕДЛОЖЕНИЙ, ЗАЯВЛЕНИЙ И ЖАЛОБ
МБОУ Титовской СОШ

Начат " _ " _____ 202_ г.
Окончен " _ " _____ 202_ г.

№	Дата поступл ения	Ф.И.О. заявите ля	Адрес место жителис тва заявите ля	Количество листов		Откуда поступ ило, N и дата	Вид обраще ния и его краткое содержа ние	Кому передано, куда направле но указание (резолюц ия), дата, срок исполнен ия	Подпи сь лица, получ ившег о обращ ение	Отмет ка об испол нении и ответе заявит елю	Местонахожде ние обращения	
				Основ ного докум ента	Прил ожен ия						Номер дела	Номер а листов

Примечания:

1. Журнал должен быть пронумерован, прошнурован и заверен руководителем образовательной организации.
2. Журнал представляется для проверки своевременности и правильности выполнения принятых решений: руководителю образовательной организации - ежемесячно, инспектирующим (проверяющим) - по их требованию

Приложение № 2
к инструкции
о порядке рассмотрения обращений граждан
в образовательную организацию

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА	
Ф.И.О. _____ _____ Адрес _____ _____	Гриф _____ N _____ Дата регистр. " _____ " _____ 201_ г.
Поступил _____ N _____ от _____ 201_ г. Предыдущие обращения N _____ от _____ N _____ от _____ Содержание _____ _____ _____ _____ _____	
Документ на _____ листах. Приложения на _____ листах.	
Кому доложено, резолюция и дата _____ _____ _____	Исполнитель _____ тел. _____

Оборотная сторона карточки

ХОД ИСПОЛНЕНИЯ	
Дата контрольных проверок	Что проделано по заявлению
_____ _____ _____ _____ _____	_____ _____ _____ _____ _____
Содержание заключения (справки), когда и кем утверждено _____ _____ _____ _____	
Ответ автору _____	
Дело N _____ Том N _____ Листы _____ Подпись контролера _____	

Приложение № 3
к инструкции
о порядке рассмотрения обращений граждан
в образовательную организацию

ЖУРНАЛ
УЧЕТА ПРИЕМА ПОСЕТИТЕЛЕЙ
МБОУ Титовской СОШ

Начат "___" _____ 202__ г.
Окончен "___" _____ 202__ г.

Порядковый учетный номер	Дата приема	Ф.И.О. посетителя	Адрес, профессия, место работы (службы), должность и другие сведения о посетителе	Вид обращения и его краткое содержание	Какое принято решение, кому поручена проверка, исполнение, ответ заявителю	Кто принимал (фамилия), подпись

**Приложение N 4 к инструкции
о порядке рассмотрения обращений граждан
в образовательную организацию**

**ПЕРЕЧЕНЬ
ВОПРОСОВ, ПОДЛЕЖАЩИХ ОСВЕЩЕНИЮ В ОТЧЕТЕ
"О РАБОТЕ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ
И ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА ГРАЖДАН"**

1. Организация работы по рассмотрению обращений и приему граждан в образовательную организацию.

2. Состояние работы по систематическому изучению характера поступающих обращений и личных обращений граждан, использование этих данных в целях дальнейшего совершенствования деятельности образовательных организаций. Изучение причин повторных письменных и устных обращений граждан с жалобами в образовательную организацию, их количество. Количество обоснованных жалоб и заявлений (раздельно). Причины возникновения обоснованных жалоб. Меры, направленные на устранение причин и условий, порождающих обоснованные жалобы и повторные обращения.

3. Организация приема граждан.

4. Контроль за состоянием работы с обращениями граждан и по организации их приема. Проверка данного направления работы в подведомственных учреждениях и структурных подразделениях. Наиболее характерные недостатки, выявленные в ходе проверки, мероприятия по их устранению.

5. Заслушивание руководителей структурных подразделений о работе с обращениями и по организации приема граждан.

6. Планирование деятельности постоянно действующих комиссий по работе с обращениями граждан. Периодичность их работы. Меры, принятые по результатам проведенных ими проверок, внесенные предложения.

7. Рассмотрение вопросов о работе с обращениями и по организации приема граждан на оперативных совещаниях у руководства образовательной организации.

8. Личное участие руководящего состава в рассмотрении и разрешении обращений и приеме граждан.

9. Обобщение и распространение положительного опыта работы с обращениями и по организации приема граждан в образовательной организации.

К отчету прилагаются статистические данные по [форме 1](#) и [2](#).

СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В
МБОУ Титовская СОШ
ЗА 202_ ГОД

Код обраще ния	Тема обращений	Подразделение- исполнитель	Общее количество обращений

СПРАВКА
об исполнении предложений, заявлений и жалоб
за _____ 201_ г.

1. Остаток на начало квартала	
2. Поступило, всего	
в том числе:	
неконтрольных	
повторных	
коллективных	
из вышестоящих органов	
3. Исполнено, всего	
в том числе:	
до 15 дней	
до 1 месяца	
с нарушением сроков исполнения	
удовлетворено	
направлено в другие ведомства	
направлено в подведомственные организации	
в том числе взято на контроль	

проверено с выездом на место	
4. Осталось на исполнении на следующий квартал	
5. Рассмотрено: руководителем образовательной организации заместителями руководителя образовательной организации	

В аналитической справке за квартал необходимо указать, по каким основным вопросам поступили письма, их количество. Какие меры принимаются подведомственными учреждениями и структурными подразделениями по сокращению поступления писем граждан (указать, по каким вопросам направлены предложения в Правительство, изданы или внесены поправки в инструкции или другие нормативные документы и т.п.).

Подписано в печать

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 376304230083447847618637456882370283188412430372

Владелец Артамонов Александр Сергеевич

Действителен с 17.04.2024 по 17.04.2025