



Департамент образования Мэрии г. Грозного  
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение  
«Средняя общеобразовательная школа №42» г. Грозного  
(МБОУ «СОШ №42» г. Грозного)  
Сольжа-Галин Мэрин дешаран департамент  
«Централни юкьардешаран школа №42»  
Сольжа-Галин муниципални юкьардешаран учреждени

### ПРИКАЗ

16.05.2022 г.

№ 70

*Об утверждении*

*Инструкции по работе с обращениями граждан  
и порядка приема граждан*

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в МБОУ «СОШ №42» г. Грозного и усиления контроля за организацией и осуществлением личного приема граждан, качеством подготовки ответов на обращения граждан, своевременности предоставления информации в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г.№59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

### ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие прилагаемую Инструкцию по работе с обращениями граждан и порядок приема граждан в МБОУ «СОШ №42» г. Грозного. (Приложение №1).
2. Утвердить график личного приема граждан. (Приложение №2).
3. Заместителю по ИКТ Астамирову А.-М. С.-М. разместить данный приказ и Инструкцию на официальном сайте школы, информационных стендах.
3. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Директор



З. Н. Чукуева

С приказом ознакомлен

Астамиров А.-М. С.-М.

Приложение № 2  
к приказу №70  
от 16.05.2022г.

**ГРАФИК  
ПРИЕМА ГРАЖДАН  
В МБОУ «СОШ №42» Г.ГРОЗНОГО**

<b>ФИО</b>	<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	<b>ДНИ НЕДЕЛИ И ЧАСЫ ПРИЕМА</b>
Чукуева Зарема Нажмудиновна	Директор	Понедельник-Пятница с 9.00-12.00
Сатуева Зарема Мовладиновна	Заместитель по качеству образования	Понедельник-Пятница с 14.00-16.00
Арсунукаева Татьяна Лемовна	Заместитель по воспитательной работе	Понедельник-Пятница с 14.00-16.00

УТВЕРЖДЕНО  
приказом директора  
МБОУ «СОШ №42»  
г. Грозного  
от «16» 05 2022 г.  
№ 50  
Чукуева З.Н. Чукуева

**Инструкция**  
**по работе с предложениями и жалобами граждан в МБОУ «СОШ №42» г.**  
**Грозного**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящая инструкция рассмотрения обращения граждан в школе составлена в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»; Устава МБОУ «СОШ №42» г. Грозного и устанавливает основные требования к организации рассмотрения обращений граждан и правила ведения делопроизводства по обращениям граждан и правила ведения делопроизводства по обращениям граждан школы.

1.2. Инструкция определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приёма в школу, единые правила регистрации, учёта и контроля за их исполнением, порядок отчётности о работе с письмами граждан.

1.3. Основные понятия, используемые в настоящей инструкции:

- Обращение- предложение, заявление, жалоба гражданина, изложенные в письменной или устной форме;
- Предложение-вид обращения, направленного на улучшение организации деятельности образовательного учреждения;
- Заявление- вид обращения по поводу, реализации прав и законных интересов граждан, нарушенных действием(бездействием) юридических или физических лиц.
- Коллективное обращение – обращение двух и более граждан, а также обращение, принятое на митинге или собрании путём голосования или путём сбора подписей.

## **2. ПРИЁМ И РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЕМ ГРАЖДАН**

2.1. Письменное обращение гражданина должно содержать наименование и адрес органа или должностного лица, которому направляется обращение, изложение существа обращения (с указанием для жалобы: какие права заявителя действием или бездействием каких органов или должностных лиц нарушены), фамилию, имя, отчество заявителя, данные о месте жительства или работы (учёбы) дату и личную подпись. Обращения граждан, не содержащие этой информации, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

2.2. Все письменные обращения и документы, связанные с их рассмотрением принимаются и учитываются секретарём школы в день их поступления. Документы (копии аттестатов, дипломов, трудовых книжек и т.д.) фотографии и другие приложения прикрепляются к тексту обращения.

2.3. Письма, присланные не по адресу, возвращаются на почту невскрытыми.

2.4. директор школы знакомится с содержанием писем, налагает на них резолюцию, включающую в себя краткое изложение вопроса, указание исполнителя по характеру, порядку и срокам исполнения. Особое внимание уделяется повторным обращениям, а также письмам о неудовлетворительности рассмотрения предыдущих заявлений. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица, по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истёк срок рассмотрения или заявитель не удовлетворён данным ему ответом.

2.5. Секретарь регистрирует письма граждан в журнале учёта писем, жалоб и заявлений.

2.6. Письменное обращение можно направить:

- по почте по адресу: **364049, Чеченская Республика, г. Грозный, ул. Л. Яшина 26**

- через приемную: **Чеченская Республика, г. Грозный, ул. Л. Яшина 26 ( 2 этаж)**

- по электронной почте по адресу: **grozny-sch-42@yandex.ru**

**График приема обращений:**

**Понедельник- Пятница с 09.00 – 12.00**

Получить информацию, касающуюся обработки Вашего обращения, Вы можете по телефону: **Телефон: +7(929) 891-74-46**

### **3. УСТНАЯ ФОРМА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

3.1 Устные обращения к директору школы или специалистам поступают во время личного приёма, который осуществляется по графику, заблаговременно доведённому до сведения.

3.2. Работу по организации приёма граждан проводит секретарь школы.

3.3. Устные обращения граждан рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки. На устные обращения ответ, как правило, даётся в устной форме.

3.4. учёт приёма граждан ведётся в отдельном журнале.

3.5. При ответе на устное обращение директор школы или специалист, ведущий приём, даёт разъяснения по поставленным вопросам, принимает меры по исполнению просьб, в случае необходимости приглашает специалистов школы для принятия вопросов.

3.6. Если обстоятельства, изложенные в устном обращении, требуют дополнительной проверки, то устное обращение оформляется справкой должностного лица, к которому поступило обращение, и рассматривается в порядке, предусмотренном настоящей инструкцией..

### **4. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПРЕДЛОЖЕНИЙ, ЗАЯВЛЕНИЙ И ЖАЛОБ ГРАЖДАН**

4.1. Должностные лица при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб обязаны:

- Внимательно разбираться в их существе, в случае необходимости требовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать другие меры для объективного разрешения вопросов;
- Принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений;
- Сообщать гражданам, как правило, в письменной форме о решениях, принятых по предложениям, заявлениям, жалобам с необходимым обоснованием, в случаях необходимости разъяснять порядок обжалования.

4.2. Директор школы консультирует исполнителей по вопросам, находящимся в его компетенции.

4.3. Ответы на предложения, заявления и жалобы граждан дают исполнители за подписью директора школы.

4.4. Письма, бессмысленные по содержанию, некорректные по тону, подбираются в специальную папку и не рассматриваются.

Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребёнка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

Обращения, не требующие специально изучения и (или) проверки, рассматриваются безотлагательно, в срок не более 15 рабочих дней.

В тех случаях, когда для разрешения заявления или жалобы необходимо дополнительное изучение, сроки рассмотрения их могут быть в порядке исключения продлены директором школы, но не более чем на 1 месяц, с сообщением об этом лицу, подавшему заявление или жалобу, или организации, переславшей в управление письмо гражданина.

Сроки исполнения писем граждан, по которым необходима подготовка ответов в вышестоящие органы, продлеваются только после согласования с ними с сообщением об этом автору письма.

4.5. Рассмотрение жалоб и заявлений с выездом на место проводится по желанию заявителей с их участием.

4.6. Запрещается направлять жалобы для рассмотрения тем органам и должностным лицам, решения и действия (бездействие) которых обжалуется.

## **5. КОНТРОЛЬ ЗА РАБОТОЙ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

5.1. Исполнение обращений граждан контролируется с целью устранения недостатков в работе школы: оказания помощи заявителям в удовлетворении их законных просьб или восстановлении нарушенных прав, выяснения принимаемых ранее мер по обращениям граждан или получение справки по вопросам, с которыми они обращались неоднократно, получения материалов для анализа обращений, обеспечения рассмотрения их в сроки, правильность и полноту рассмотрения содержащихся в них вопросов.

5.2. Контроль осуществляет директор школы.

5.3. Предложения, заявления, жалобы граждан, на которые даются промежуточные ответы с контроля не снимаются.

5.4. Директор школы тщательно анализирует документы, полученные с мест, делает заключения о качестве и полноте ответов на все поставленные вопросы, в случае необходимости запрашивает дополнительную информацию от сотрудников школы.

5.5. контроль завершается после вынесения решения и принятия, исчерпывающих мер по разрешению предложения, жалобы, заявления. Решение о снятии с контроля принимает директор.

## **6. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА**

6.1. Делопроизводство по предложениям, заявлениям и жалобам граждан осуществляется секретарём школы и ведётся отдельно от других видов делопроизводства.

6.2. Предложения, заявления и жалобы граждан, копии ответов на них и документы по их рассмотрению формируются в дела в соответствии с номенклатурой школы.

Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке. Каждое предложение, заявление, жалоба и все документы по их рассмотрению и разрешению составляют в деле самостоятельную группу. В случае получения повторного обращения или появления дополнительных документов, они подшиваются в данной группе документов.

При формировании дел проверяется правильность оформления документов, их полнота. Неисполненные предложения, заявления и жалобы граждан, а так же неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.

6.3. Хранение дел с предложениями, заявлениями и жалобами граждан и документами по их рассмотрению осуществляется в справочных и других целях.

6.4. При уходе в отпуск, отъезд в командировку или увольнении директор обязан передать все находящиеся у него на исполнении письма граждан другому работнику с тем, чтобы были приняты меры к их своевременному решению.

6.5. Вновь принятые работники должны быть ознакомлены с настоящей Инструкцией.

6.6. Срок хранения предложений, заявлений и жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением – 5 лет, затем они подлежат уничтожению.

6.7. личная ответственность за состояние делопроизводства по обращениям граждан, сохранность документов возлагается на директора школы.

## **7. АНАЛИЗ РАБОТЫ С ПРЕДЛОЖЕНИЯМИ, ЗАЯВЛЕНИЯМИ И ЖАЛОБАМИ ГРАЖДАН**

7.1. Директор и административно-управленческий состав школы систематически анализирует письменные обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан: обобщают предложения, принимает меры по снижению количества жалоб: вносят руководству управления предложения по совершенствованию организации образования в периодической печати, на радио и телевидении, с целью разъяснения проблем, поднимаемых гражданами.

7.2. Раз в полугодие составляется отчёт о решенных предложениях, заявлениях и жалобах граждан. Данный отчёт обсуждается на педагогическом совете школы.