

Принято на Совете Школы
протокол от 29.08.2025 № 1

Утверждено

Приказ № 234 от 29.08.2025

Директор МБУ «Школа № 41»

Зимонина Б.Э

Принято с учетом мнения:

Общего собрания работников Школы

Протокол от 29.08.2025 № 1

Совета обучающихся

Протокол от 29.08.2025 № 1

Общешкольного Совета родителей

(законных представителей) обучающихся

Протокол от 29.08.2025 № 1

Инструкция по организации работы

с поступающими обращениями граждан в МБУ «Школа № 41»

Тольятти

1. Общие положения.
 - 1.1. Настоящая инструкция составлена на основе Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).
 - 1.2. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.
 - 1.3. Инструкция определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в МБУ «Школа № 41» (далее - Школа), правила регистрации, учета и контроля за их исполнением, порядок отчетности о работе с письмами граждан.
 - 1.4. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.
 - Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности лица, развитию общественных отношений, улучшению различных сфер деятельности лица;
 - 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 должностных лиц лица, либо критика деятельности указанных должностных лиц;
 - Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.
2. Требования к письменному обращению.
 - 2.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество должностного лица, которому направляет письменное обращение, должность (последнее - при наличии) соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
 - 2.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
 - 2.3. Обращение, поступившее в должностному лицу Школы по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.
3. Направление и регистрация письменного обращения.
 - 3.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно тому должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.
 - 3.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.
 - 3.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.
 - 3.4. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется соответствующим должностным лицам.

- 3.5. Должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.
- 3.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.
- 3.7. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным п.3.6 настоящей Инструкции, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

4. Рассмотрение обращения.

4.1. Директор Школы, куда было направлено обращение:

- 4.1.1. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
 - 4.1.2. запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у иных должностных лиц;
 - 4.1.3. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
 - 4.1.4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
 - 4.1.5. уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение иному должностному лицу в соответствии с его компетенцией.
- 4.2. Ответ на обращение размещается на фирменном бланке и подписывается директором Школы.
- 4.3. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

- 5.1. 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. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.
- 5.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
- 5.3. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, директор лица вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
- 5.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
- 5.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми в Школу обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор школы, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе

- принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
- 5.6. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение соответствующему должностному лицу.
6. Механизм и сроки рассмотрения письменного обращения.
- 6.1. Письменное обращение, поступившее директору Школы или должностному лицу в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.
- 6.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, директор Школы, 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.
- 6.3. Ответ заявителю по результатам служебного расследования дается на фирменном бланке за подписью директора и передается лично в руки либо направляется по почте заказным письмом.
7. Личный прием граждан.
- 7.1. Личный прием граждан в лицее проводится руководителем, его заместителями и уполномоченными на то лицами по предварительной записи или в соответствии с информацией о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах, которые помещаются на информационный стенд Школы или непосредственно дверях кабинета лица, ведущего прием.
- 7.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 7.3. 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.
- 7.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.
- 7.5. 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.
- 7.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
8. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.
- 8.1. Должностные лица Школы осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.