Принято
Педагогическим советом

«__31__» августа_ 2015_ года

протокол №____1_____

Учтено мнение Родительского совета

Утверждено

Директор ГБОУ средней школы № 255 с углубленным изучением предметов художественно-эстетического цикла Адмиралтейского района Санкт-Петербурга:

_____Капитанова Е.Б.

Приказ № 82-у
«01 » сентября___2015г.___

ИНСТРУКЦИЯ

по организации работы с поступающими обращениями граждан

Государственного бюджетного общеобразовательного учреждения средней общеобразовательной школы № 255 с углубленным изучением предметов художественно-эстетического цикла Адмиралтейского района Санкт-Петербурга

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 4760B438D7744EB24B9DF49508CDAE832DC72142
Владелец: Капитанова Екатерина Борисовна
Действителен: с 20.11.2020 до 20.02.2022

1. Общие положения.

1.1. Настоящая инструкция устанавливает единый подход при организации работы с поступающими обращениями граждан в ГБОУ средней школе №255 с углубленным изучением предметов художественно-эстетического цикла Адмиралтейского района Санкт-Петербурга (далее- ОУ). Инструкция составлена с учетом действующей государственной системы документального обеспечения при организации работы с поступающими обращениями граждан: Конституции Российской Федерации (ст. 24, 33, 46, 53); Закона Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» (№ 273-ФЗ, ст. 45).

1.2. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

1.3. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.

1.4. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение – обращение граждан, направленное на улучшение деятельности школы.

Заявление — обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан (учащихся, учителей, других работников школы).

Жалоба — обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов учащихся и работников школы, нарушенных действиями либо решениями должностных или общественных лиц.

Повторными считаются 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.

Письма одного и того же лица 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. Анонимными считаются письма граждан без подписи и указания фамилии, не содержащие данных о месте жительства, работы или учебы.

2. **Организация делопроизводства.**

2.1. Организация работы с письмами и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставления гарантированного гражданам Конституцией Российской Федерации права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

2.2. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на директора школы.

2.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на директора школы.

2.4. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется директором школы.

2.5. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется членами администрации, руководителями подразделений.

3. Прием и регистрация писем граждан

3.1. Все поступающие в ОУ обращения граждан принимаются и оформляются в день их поступления и регистрируются в журнале учета обращений граждан.

3.2. Поступающие обращения с копиями документов (например, копия аттестата, диплома, трудовой книжки и др.) прикрепляются к тексту обращения.

3.3. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, регистрируются и формируются в дела.

3.4. После регистрации обращения рассматриваются в случае необходимости Комиссией по урегулированию споров между участниками образовательных отношений с привлечением необходимых членов администрации или педагогического коллектива и направляются директору школы для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и сроков исполнения.

4. Рассмотрение письменных обращений.

4.1.Письма граждан после регистрации и оформления резолюции руководителя передаются на исполнение конкретному исполнителю под роспись в учетной документации.

4.2. Письма граждан, требующие проверки изложенных фактов, рассматриваются должностными лицами в срок до 1 месяца со дня их регистрации; не требующие дополнительного изучения и проверки — не позднее 15 дней (Приложение №1). В отдельных случаях срок рассмотрения письма (телеграммы) может быть продлен, но не более чем на 1 месяц, о чем исполнитель уведомляет заявителя. Не допускается направление писем граждан на рассмотрение работникам, действие которых обжалуются.

Обращения граждан, подлежащие направлению в другие организации и учреждения, рассматриваются в течение 5 дней. В этом случае обращение отправляется с сопроводительным письмом за подписью исполнителя.

В сопроводительном письме обязательно указывается порядок ответа заявителю, а при необходимости — и организации (учреждению), в которую направлено данное обращение. При этом ответ на обращение ставится секретарем на «контроль».

Анонимные письма, как правило, не рассматриваются. В случае если анонимное письмо содержит конкретную и важную информацию, оно рассматривается. Однако решение об исполнении анонимного обращения принимает Комиссия по урегулированию споров между участниками образовательных отношений.

Письма, бессмысленные по содержанию, а также некорректные по форме, подбираются в специальную папку и не рассматриваются.

4.3. Ответы на обращения граждан подготавливают исполнители за подписью директора школы.

4.4. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан обязаны:

• внимательно проанализировать изложенные проблемы, в случае необходимости сделать запрос требуемых документов или произвести выход на место для проверки фактов, также принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;

• принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений.

4.5. По результатам рассмотрения вопросов, содержащихся в письмах граждан, исполнитель подготавливает ответ заявителю.

При составлении ответа о результатах рассмотрения письма должны соблюдаться следующие требования:

• кратко изложить, какая работа была проведена для проверки фактов, изложенных в обращении;

• если в письме заявителя содержится несколько вопросов, то ответ надо дать раздельно по каждому рассмотренному вопросу;

• сообщить, подтвердились ли факты, изложенные в письме, какие меры приняты по результатам проверки.

4.6. Ответы оформляются в установленном порядке и содержат следующие реквизиты: адресат, текст, фамилия исполнителя с указанием его рабочего телефона. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется секретарем после того, как письмо подписано.

5. Контроль за работой по письменным обращениям граждан.

5.1. Порядок постановки писем на контроль определяется директором школы. Письма граждан, переправленные в другие организации или учреждения и требующие сообщения результатов их рассмотрения, ставятся на контроль.

5.2. Письма граждан, поставленные на контроль, отмечаются отметкой «контроль». Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

5.3. Ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале учета обращений граждан директором школы

5.4. Сроки исполнения писем граждан, по которым необходима подготовка ответа в вышестоящие органы, продлеваются только после согласования с ними. О продлении срока сообщается заявителю.

Изменение срока указывается на документе, а также изменения вносятся в регистрационно-контрольную карточку.

5.5. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением писем граждан осуществляется председателем комитета по образованию.

Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению обращений.

Письма граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны ответы заявителям.

6. Прием и рассмотрение устных обращений граждан.

6.1. Прием граждан в школе может осуществляться как в определенные часы приема, так и в другие.

6.2. Прием устных обращений посетителей регистрируется в журнале. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, регистрируются в журнале обращений.

6.3. Дальнейшая работа и контроль за своевременным исполнением принятых решений по устным обращениям осуществляется в порядке, установленном для писем граждан.

7. **Обобщение и анализ письменных и устных обращений граждан.**

7.1. Заявления, жалобы граждан и содержащиеся в них практические замечания систематически анализируются и обобщаются с целью своевременного выявления и установления причин, порождающих нарушения прав заявителей, защиты интересов граждан в соответствии с законодательством, а также совершенствования организационной и управленческой деятельности в образовательных учреждениях.

7.2. Обобщение обращений можно осуществлять по следующей классификации:

• по адресу обращений: от учителей, технических работников, учащихся, родителей, других граждан или организаций);

• по классам, параллелям, другим подразделениям школы;

• по количеству полученных и рассмотренных коллективных, индивидуальных и анонимных обращений;

• по направлениям работы.

Проводится количественный и качественный анализ всех поступивших обращений с характеристикой фактов, изложенных заявителями, и указанием результатов (факты подтвердились полностью или частично).

По результатам анализа представляется информация с конкретными рекомендациями по совершенствованию работы в данном вопросе. Материалы оформляются в виде обобщенных сведений и таблиц.

7.3.Аналитическая информация по итогам работы с обращениями граждан подготавливается за триместр и учебный год и представляется педагогическому совету и трудовому коллективу.

8. Формирование и хранение дел по письмам и устным обращениям граждан.

8.1. Все поступившие письма и устные обращения граждан после их разрешения формируются и хранятся со всеми относящимися к ним материалами в кабинете директора.

8.2. Письма и материалы по рассмотрению устных обращений граждан хранятся пять лет, после чего уничтожаются.

8.5. По истечении установленного срока хранения документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан составляется акт об их уничтожении в установленном порядке.

Приложение 1

Образец заявления (обращения гражданина)

Директору ГБОУ СОШ № 255
Капитановой Е.Б.

от ФИО (обратившегося), проживающего по адресу: (указывается адрес)

заявление.

Текст обращения (рекомендации, просьбы, жалобы, предложения)

Дата Подпись