

Приложение к приказу  
Управления образования  
от 14.01 2016 № 5

**Инструкция**  
**по работе с обращениями граждан в Управлении образования администрации**  
**муниципального образования г. Бодайбо и района**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящая инструкция (далее – Инструкция) составлена в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ( в ред. Федеральных законов от 29.06.2010 № 126-ФЗ, от 27.07.2010 № 227-ФЗ, с изменениями, внесенными Постановлением Конституционного суда РФ от 18.07.2012 № 19-П), Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями), Уставом муниципального образования города Бодайбо и района, утвержденного решением Думы г. Бодайбо и района от 29.06.2005 № 26 (с изменениями, внесенными решением Думы г. Бодайбо и района от 10.11.2015 № 18-па), Положением об Управлении образования администрации муниципального образования г. Бодайбо и района, утвержденного решением Думы г. Бодайбо и района от 11.09.2015 № 17-па.

1.2. Инструкция определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в Управлении образования администрации муниципального образования г. Бодайбо и района (далее – Управление образования), правила регистрации, учета и контроля за их исполнением, порядок отчетности о работе с письмами граждан.

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

Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательных учреждений, органа управления образованием и т.д.

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

Жалоба - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями либо решениями государственных органов либо должностных и общественных лиц и общественных организаций.

1.4. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо Управление образования, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату (приложение 1).

1.5. Обращение, поступившее в Управление образования или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

**2. Регистрация обращений граждан**

2.1. Все поступающие в Управление образования документы и обращения граждан, связанные с их рассмотрением, принимаются и учитываются секретарем в день их поступления.

При этом:

- проверяется правильность содержания корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), конверты подкальваются и сохраняются в делах;

- поступившие документы (копии аттестатов, дипломов, трудовых книжек, пенсионных удостоверений, фотографии и другие приложения) прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения или текста делается отметка).

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

2.3. Секретарь Управления образования регистрирует письма граждан в журнале учета входящей корреспонденции. Регистрационный номер проставляется в правом нижнем углу первой страницы письма.

2.4. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер. В записи делается отметка "повторно". 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.

2.5. 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.

2.6. При регистрации в журнале учета входящей корреспонденции делается отметка «ОГ» (обращение граждан) и указывается контрольный срок исполнения.

2.7. Руководитель знакомится с содержанием обращений, пишет на них резолюции, указывая исполнителей, порядок и сроки исполнения.

2.8. Секретарь, Управления образования указывает в журнале учета входящей корреспонденции исполнителей и передает им обращения для рассмотрения и подготовки ответа.

2.9. При снятии с контроля в журнале входящей корреспонденции делается отметка «снято с контроля» и указывается дата исполнения документа.

2.10. При регистрации предложений, заявлений и жалоб, поступивших от администрации или другого органа местного самоуправления, Министерства образования Иркутской области и других вышестоящих организаций производится соответствующая запись.

2.11. Исполнители, должностные лица Управления образования, ответственные за рассмотрение обращений граждан:

1) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в образовательных учреждениях и у иных должностных лиц,

3) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

### **3. Рассмотрение обращений граждан**

3.1. Письма граждан после обработки и регистрации передаются на исполнение работникам Управления образования.

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

- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;

- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль за своевременным и правильным исполнением этих решений;

- сообщать гражданам, как правило, в письменной форме, о решениях, принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием, в случаях необходимости разъяснять порядок обжалования.

3.3. Ответы на обращения граждан дают исполнители за подписью начальника Управления образования или его заместителя. О характере и форме ответа сообщается секретарю, который делает отметку о выполнении в журнале входящей корреспонденции.

3.4. Ответы по письмам, направляемым в вышестоящие организации, даются за подписью руководителя Управления образования.

3.5. Обращения граждан без подписи и указания фамилии, не содержащие данных о месте их жительства, работы или учебы признаются анонимными. В журнале входящей корреспонденции делается запись "без подписи", территория указывается по штампу. Анонимные письма, как правило, не рассматриваются.

3.6. Предложения, заявления и жалобы граждан рассматриваются в следующие сроки:

- подлежащие направлению в другие организации и учреждения - в течение 5 дней;
- требующие информации и консультации - до 15 дней;
- требующие проверки, изучения и принятия мер - до 1 месяца. Сроки исполнения писем исчисляются со дня поступления в Управление образования.

3.7. В тех случаях, когда для разрешения заявления или жалобы необходимо дополнительное изучение, сроки их рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем Управления образования, но не более, чем на один месяц, с сообщением об этом лицу, подавшему заявление или жалобу, или организации, переславшей в муниципальный орган управления образованием письмо гражданина.

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

#### **4. Контроль за работой с обращениями граждан**

4.1. Исполнение обращений граждан контролируется с целью устранения недостатков в работе Управления образования и учреждений образования; оказания помощи заявителям в удовлетворении их законных просьб или восстановлении нарушенных прав; выяснения принимавшихся ранее мер по обращениям граждан или получения справок по вопросам, с которыми они обращаются неоднократно; получения материалов для анализа обращений и информации, а также обеспечения рассмотрения их в сроки, правильного и полного рассмотрения содержащихся в них вопросов.

4.2. Порядок постановки писем на контроль определяют руководитель учреждения и непосредственно исполнитель(и). Письма граждан, поступившие в Управление образования, требующих сообщить результаты их рассмотрения, ставятся на контроль.

4.3. Контроль осуществляют лица, ответственные за делопроизводство (документовед, секретарь).

4.4. Ход и сроки исполнения предложений, заявлений и жалоб (напоминания исполнителям, оформление разрешения на продление срока, доклад руководству о результатах рассмотрения и т.п.) фиксируются в журнале учета входящей корреспонденции.

4.5. Письма граждан, направленные на рассмотрение на места и взятые на контроль, помечаются знаком контроля "К" в журнале входящей корреспонденции. Предложения, заявления и жалобы граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

4.6. Исполнители писем граждан 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 руководителям

образовательных учреждений по совершенствованию управления, а также направляют им аналитические письма.

4.7. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, жалобы, заявления. Решение о снятии с контроля обращений принимает руководитель Управления образования. Предложения, заявления и жалобы граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры, даны исчерпывающие ответы.

4.8. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должны быть надпись "В дело" и личная подпись руководителя.

4.9. Организация контроля, обеспечивающего своевременное, правильное и полное рассмотрение писем и исполнение решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам граждан, возлагается на специалиста, ответственного за делопроизводство (секретарь, документовед).

## **5. Личный прием граждан**

5.1. Работу по организации приема граждан проводит секретарь Управления образования.

5.2. Прием посетителей руководителем Управления образования осуществляется в часы, отведенные для приема граждан.

5.3. Учет приема граждан руководителем Управления образования производится в журнале учета обращений граждан при проведении личного приема (приложение 2).

5.4. Секретарь дает гражданам разъяснения по поднимаемым вопросам, принимает меры по исполнению их просьб, в случае необходимости приглашает работников-специалистов для решения вопросов в зависимости от их специфики.

5.5. Предложения, заявления и жалобы граждан, полученные во время приема, передаются в приемную (секретарю, работнику) для их регистрации и исполнения в соответствии с данной Инструкцией. Контроль за их исполнением ведется секретарем.

5.6. 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 журнале учета личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению согласно данной инструкции.

## **6. Организация делопроизводства**

6.1. Делопроизводство по предложениям, заявлениям и жалобам граждан осуществляется секретарем Управления образования.

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. Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке. Каждое предложение, заявление и жалоба составляют в деле самостоятельную группу. В случае получения повторного предложения, заявления, жалобы или появления дополнительных документов - подшиваются к данной группе документов.

При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело. Неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.

6.3. Дела с материалами переписки (письменные обращения, ответы, информация образовательного учреждения и др.) хранятся в текущем делопроизводстве у исполнителей.

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

6.5. При уходе в отпуск, отъезде в командировку или увольнении работник обязан передать по указанию руководителя все находящиеся у него на исполнении письма граждан другому работнику, с тем, чтобы были приняты меры к их своевременному разрешению.

6.6. Вновь принятые работники обязаны ознакомиться с настоящей Инструкцией.

6.7. Срок хранения заявления, предложения или жалобы граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением составляет пять лет. По истечении установленного срока хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению.

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

7.1. Должностные лица систематически анализируют 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, принимают меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений; вносят руководству предложения по совершенствованию образования, представляют материалы для выступлений в периодической печати с целью разъяснения проблем, поднимаемых гражданами.

7.2. Ежеквартально, не позднее 10-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, составляется отчет о рассмотрении предложений, заявлений и жалоб граждан для учета в работе и принятия мер. При этом заполняется журнал регистрации обращений граждан по форме (приложение 3).

7.3. Анализ работы по рассмотрению обращений граждан производится ежегодно на совещаниях специалистов Управления образования и совещаниях руководителей образовательных учреждений района.

Приложение 1  
к Инструкции по работе с  
обращениями граждан

Образец заявления (обращения гражданина)  
в Управление образования администрации муниципального образования г. Бодайбо  
и района

В Управление образования  
администрации муниципального  
образования г. Бодайбо и района,  
расположенное по адресу: г.Бодайбо,  
ул. Урицкого,33-403

или

Начальнику Управления  
образования администрации МО г.  
Бодайбо и района \_\_\_\_\_

от \_\_\_\_\_

ФИО

(обратившегося),

проживающего по  
адресу: \_\_\_\_\_

(указывается адрес)

заявление.

*Текст обращения(рекомендации, просьбы, жалобы, предложения)*

Дата

Подпись

Приложение 2  
к Инструкции по работе с  
обращениями граждан

Журнал учета обращений граждан при проведении личного приема

Регистрационный номер	Дата	ФИО посетителя	Тема обращения	Указания руководителя	Дата исполнения	Отметка об исполнении
1	2	3	4	5	6	7

Приложение 3  
к Инструкции по работе с  
обращениями граждан

Журнал регистрации обращений граждан

Порядковый номер	Регистрационный номер в журнале входящей корреспонденции	Дата регистрации	ФИО обратившегося (или наименование организации, коллектива)	Дата исходящего документа	Номер исходящего документа	Краткое содержание обращения	Исполнитель	Отметка об исполнении
1	2	3	4	5	6	7	8	9