



УТВЕРЖДЕНА

Приказом № 4 от 17.01.2017г.

Директор школы: В.А.Струева

ИНСТРУКЦИЯ

по работе с обращениями и запросами
граждан и организаций в Муниципальном казённом общеобразовательном
учреждении Языковская средняя школа им.Н.М.Языкова

1. Общие положения

Инструкция по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в МКОУ Языковская средняя школа им.Н.М.Языкова (далее – Инструкция) разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 24.11.2014 № 347-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», постановлением Правительства Российской Федерации от 15.04.2005 № 221 «Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи», Инструкцией по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Правительстве Ульяновской области, утверждённой постановлением Правительства Ульяновской области от 27.05.2013 № 195-П и определяет единый порядок организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее соответственно – обращение, заявитель), а также запросами о деятельности МКОУ Языковская средняя школа им.Н.М.Языкова(далее – запросы) граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов и органов местного самоуправления, осуществляющих поиск информации о деятельности администрации и педагогического коллектива МКОУ ЯСШ им.Н.М.Языкова (далее – пользователи информацией) .

2. Состав, последовательность процедур по организации
рассмотрения обращений в МКОУ ЯСШ им.Н.М.Языкова,
требования к порядку их выполнения, в том числе
особенности выполнения процедур в электронной форме

2.1. Организация рассмотрения обращений в учреждение включает в себя
следующие процедуры:

приём и регистрация обращения, направление его на рассмотрение;

рассмотрение обращения (подготовка ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения);

постановка на контроль, сокращение и продление сроков рассмотрения обращения, снятие с контроля по результатам рассмотрения, направление в архив Министерства;

организация личного приёма, телефонных «прямых линий»;

анализ количества и характера обращений, результатов рассмотрения обращений и качества принятых мер по обращениям.

2.2. Приём и регистрация обращения, направление его на рассмотрение.

2.2.1. Письменное обращение может быть доставлено в Учреждение непосредственно заявителем, его представителем, фельдъегерской связью, поступить по почте, факсу, по электронной почте.

2.2.2. Все поступающие в Учреждение письменные обращения, в том числе телеграммы и документы, связанные с их рассмотрением, сортируются рабочей группой, осуществляется их первичная обработка, регистрация обращений в Журнал регистрации обращений, установленные в подпункте 2.2.10 пункта 2.2 раздела 2 .

2.2.3. По просьбе заявителя на копиях или вторых экземплярах принятых письменных обращений зав.канцелярией делается отметка о приёме письменного обращения и сообщается телефон для справок.

2.2.4. Заведующей канцелярии:

проверяется правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки;

ошибочно поступившие (не по адресу) письменные обращения возвращаются на почту невскрытыми;

проводится сверка реестров письменных обращений, доставленных фельдъегерской связью;

вскрывается конверт, проверяется наличие в нём текста письменного обращения и документов. Документы, поступившие с обращением (копии паспорта, военного билета, трудовой книжки и другие), являются приложением к обращению. Факт отсутствия самого текста письменного обращения указывается в кратком содержании обращения (аннотации);

составляется акт в случае присутствия в конвертах денежных знаков и ценных бумаг (облигаций, акций и т.д.), подарков или отсутствия документов, указанных в тексте письменного обращения.

2.2.5. Письмо, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, странный запах, цвет, заклеенное липкой лентой, в конверте которого прощупываются вложения, нехарактерные для почтовых отправлений (порошок и прочее), рассматривается как почтовое отправление, вызывающее подозрение на содержание веществ или предметов, опасных для жизни и здоровья людей.

2.2.6. Электронные обращения, поступившие в тематический раздел «приём граждан» рубрики «виртуальная приёмная» на официальный сайт МКОУ Языковская СШ им.Н.М.Языкова yazschool.libhost, принимаются

программистом после чего передаются в канцелярию для работы с обращениями граждан.

2.2.7. Обращения с отметками «Лично» или «Конфиденциально» не вскрываются, штамп с регистрационным индексом проставляется на конверте и передаётся руководителю.

2.2.8. После первичной обработки все поступившие обращения и информация по результатам их рассмотрения подлежат регистрации

2.2.9. Письменное обращение, а также обращение в форме электронного документа подлежат регистрации в Журнале регистрации обращений в течение 3 дней со дня поступления в учреждение

2.2.10. Устное обращение, оформленное по результатам проведения личных приёмов, выездных личных приёмов, телефонных «прямых линий» и других форм устного общения с населением, подлежит регистрации в Журнале в течение 3 дней со дня проведения указанных мероприятий.

2.2.11. В канцелярии при регистрации обращений осуществляются следующие процедуры:

проставляются регистрационные штампы;

при формировании электронной регистрационной карточки вносятся личные данные заявителя;

по прочтении текста письменного обращения (в том числе обращения в электронной форме) составляется аннотация содержания обращения;

проводится проверка на повторность (повторное обращение – обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу), многократность обращения;

Повторное обращение при первичной обработке получает очередной регистрационный индекс, но при регистрации повторного обращения указываются номера и дата первого документа. На самом повторном обращении в правом верхнем углу и в регистрационной форме ставится отметка "повторно";

коллективное обращение отмечается индексом «Колл»;

обращение без указания фамилии, имени, отчества и обратного адреса отмечается индексом «Б/п» («Без подписи»);

обращению присваивается соответствующий номер с указанием даты его поступления.

2.2.12. Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в общем порядке, установленном Инструкцией.

2.2.13. При постановке обращения на контроль членами рабочей группы готовится проект резолюции.

2.2.14. По результатам ознакомления с представленными на доклад текстом обращения и прилагаемыми к нему документами директор школы, Заместители директора школы или лицо, исполняющее обязанности (далее – уполномоченное лицо) утверждают или отклоняют предложенный проект резолюции. Резолюция включает в себя фамилию, инициалы должностного

лица учреждения, которому поручено рассмотрение обращения (далее – исполнитель), содержание поручения, срок исполнения, подпись и дату.

2.2.15. По возвращении с доклада от уполномоченного лица все обращения сканируются, и сканированные образы документов размещаются в папку завканцелярией.

2.2.16. В соответствии с законодательством в случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких исполнителей, копия обращения направляется им посредством почтовой связью не позднее чем в 7-дневный срок со дня регистрации в учреждении.

2.2.17. Сопроводительное письмо о возврате ошибочно присланного в учреждение обращения подписывается директором или лицом, исполняющим его обязанности, и в течение 3 дней с момента поступления в учреждение направляется вместе с обращением в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.3. Рассмотрение обращения (подготовка ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения).

2.3.1. Обращение может рассматриваться исполнителем непосредственно в учреждении либо с выездом по адресу, указанному в обращении.

2.3.2. В соответствии с законодательством обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в учреждении. Информация о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения предоставляется исполнителем для доклада уполномоченному лицу не позднее, чем за 3 дня до истечения последнего дня установленного срока, если иное не предусмотрено законодательством или резолюцией.

Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, то оно подлежит исполнению не позднее рабочего дня, предшествующего нерабочему дню.

2.3.2.1. Письменное обращение, поступившее в учреждение и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.3.3. В исключительных случаях, указанных в подпункте 2.4.5 пункта 2.4 раздела 2 Инструкции, срок исполнения рассмотрения обращений может быть продлён уполномоченным лицом. Срок продления составляет не более 30 дней от установленного законодательством срока рассмотрения обращения.

2.3.4. В случае, если текст письменного обращения не поддаётся прочтению, ответ на обращение Исполнителем не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.3.5. Письменное обращение по вопросам, не относящимся к компетенции учреждения направляется Исполнителем в течение 7 дней со дня его регистрации в учреждении в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения, за исключением случая, предусмотренного в подпункте 2.3.4 пункта 2.3 раздела 2 Инструкции.

2.3.5.1. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, предусмотренного в подпункте 2.3.4 пункта 2.3 раздела 2 Инструкции.

2.3.6. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации Исполнителем возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.3.7. В тексте поручения по рассмотрению обращения уполномоченного лица может присутствовать информация об установлении сокращённых сроков предоставления промежуточной информации по результатам рассмотрения обращения, в том числе «Срочно» («Незамедлительно») или «Оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный и 10-дневный сроки исполнения со дня его подписания; поручения по рассмотрению обращения «Зайдите» и «Прошу переговорить» – в течение 1 календарного дня с даты подписания поручения уполномоченным лицом.

Уполномоченное лицо может устанавливать иные сокращённые сроки предоставления промежуточной информации по результатам рассмотрения обращения в целях поэтапного решения вопросов, поставленных заявителем.

2.3.8. В соответствии с законодательством сопроводительное письмо к обращению, направляемому должностным лицом учреждения для рассмотрения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, подписывается уполномоченным лицом. Одновременно заявителю направляется уведомление о переадресации его обращения.

2.3.9. При направлении обращения для рассмотрения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, сроки предоставления информации по результатам рассмотрения обращения (с резолюциями «Под свой контроль», «Прошу рассмотреть в соответствии с

Вашей компетенцией» и другие) не устанавливаются. По истечении 60 дней им может быть направлен запрос о принятых мерах по результатам рассмотрения обращения в порядке обеспечения гарантий защиты прав заявителя.

2.3.10. Если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 6 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление обращения (жалобы) на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, обращение (жалоба) возвращается Исполнителем заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.3.11. В журнале делается отметка о возврате обращения (жалобы) заявителю.

2.3.12. Решение об оставлении без ответа по существу обращения принимается уполномоченным лицом на основании Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в случаях:

прекращения рассмотрения обращения по личному заявлению заявителя; злоупотребления заявителем правом (если в обращении содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи);

невозможности прочтения текста;

прекращения переписки с заявителем в связи с очередным (зарегистрированным в учреждении более двух раз) обращением от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении им не приводятся новые доводы и обстоятельства (при условии, что указанное обращение и предыдущие обращения этого же заявителя направлялись в учреждение или одному и тому же должностному лицу учреждения (далее – многократные обращения);

невозможности подготовки ответа на обращение без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.3.13. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению учреждением в государственной орган в соответствии с его компетенцией.

2.3.14. При рассмотрении обращения исполнитель:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное (в соответствии с законодательством) рассмотрение обращения, в том числе с участием заявителя в случае необходимости;

в установленном законодательством порядке запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

осуществляет в случае необходимости выезд к заявителю или на место, указанное в обращении;

в соответствии с законодательством принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей, или разъясняет их законное право;

обеспечивает подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в подпункте 2.3.12 пункта 2.3 раздела 2 Инструкции;

уведомляет заявителя о направлении его обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (переадресации), с обоснованием причин, подтверждающих эту необходимость, а также о продлении срока рассмотрения обращения в случае его продления;

докладывает уполномоченному лицу в соответствии с резолюцией (в виде устного доклада или обобщённой информации в письменной форме) о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения за 3 дня до истечения установленного законодательством или поручением уполномоченного лица срока рассмотрения обращения (со дня его регистрации в Министерстве).

2.3.15. В связи с многократным направлением ответа по существу поставленного вопроса одному и тому же заявителю и отсутствием новых доводов или обстоятельств исполнителем может вноситься мотивированное предложение уполномоченному лицу о прекращении переписки с заявителем при условии, что указанное обращение и предыдущие обращения этого же заявителя направлялись в учреждение или одному и тому же должностному лицу Министерства.

2.3.16. Должностное лицо Министерства по направленному в установленном порядке запросу государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, рассматривающих обращение, обязано в течение 15 дней со дня поступления запроса в Министерство предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

2.3.17. Исполнители (соисполнители) по согласованию могут подготовить общий ответ, ответственность за который будет нести исполнитель, указанный

в поручении по рассмотрению обращения первым (основной исполнитель). В этом случае соисполнители не позднее чем за 5 дней до истечения установленного в резолюции срока рассмотрения обращения обязаны представить основному исполнителю все необходимые документы для подготовки окончательного (обобщённого) ответа заявителю и доклада должностному лицу или уполномоченному лицу о результатах рассмотрения обращения.

На каждого исполнителя возлагается равная ответственность за подготовку ответа в той части обращения, решение которой входит в его полномочия.

2.3.18. Ответ заявителю и информация по результатам рассмотрения обращения подписывается исполнителем. В случае временного отсутствия исполнителя допускается подписание ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения лицом, исполняющим его обязанности.

2.3.19. Переадресация обращения другому исполнителю осуществляется через канцелярию и допускается только по согласованию с уполномоченным лицом при условии подтверждения её обоснованности.

Максимальный срок возврата в канцелярию ошибочно направленного обращения – 1 рабочий день.

2.3.20. Ответ заявителю на обращение направляется канцелярию в виде уведомления в следующих случаях:

- при принятии уполномоченным лицом решения о безосновательности рассмотрения очередного обращения и прекращении переписки в соответствии с подпунктом 2.3.15 пункта 2.3 раздела 2 Инструкции;

- при отсутствии возможности дать ответ по существу без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- при переадресации обращения на рассмотрение согласно компетенции в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу;

- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- если текст письменного обращения не поддаётся прочтению, о чём в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.3.21. По итогам рассмотрения обращения исполнителем готовится обобщённая информация уполномоченному лицу согласно поручению по рассмотрению обращения.

Подготовленная исполнителем информация по результатам рассмотрения обращения и ответ заявителю должны соответствовать следующим требованиям:

информация по результатам рассмотрения обращения, на основании которой готовится ответ заявителю, должна содержать юридически обоснованный и мотивированный ответ на каждый поставленный в обращении вопрос со ссылками на законы и иные нормативные правовые акты;

ответ заявителю должен быть последовательным в изложении, кратким и содержать исчерпывающую информацию по всем поставленным в обращении вопросам;

при подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе заявителю следует указывать, кем, когда и какие меры приняты или что будет предпринято для разрешения заявленных в обращении проблем с указанием конкретных сроков;

если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то следует указать, по каким причинам она не может быть удовлетворена или не могут быть приняты меры в установленные законодательством сроки;

в заключительной части информации по результатам рассмотрения обращения следует сообщить о времени, сроках и порядке информирования заявителя, а также мотивировать целесообразность снятия обращения с контроля или продления срока рассмотрения обращения с указанием окончательной даты его исполнения.

Объём письменной информации по результатам рассмотрения обращения, подготовленной для доклада уполномоченному лицу, не может превышать двух страниц печатного текста.

2.3.22. При ответе заявителю не допускается предоставление взаимоисключающей по содержанию информации.

Запрещается направлять заявителям ответы с исправлениями (в том числе в реквизитах).

2.3.23. К информации по результатам рассмотрения обращения прикладываются:

регистрационная карточка письменного, устного или обращения в электронной форме или копия регистрационной карточки;

копия ответа заявителю;

материалы, подтверждающие положительное решение вопросов, заявленных в обращении, или невозможность принятия положительного решения.

2.3.24. Информацию по итогам выполнения поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, заместителей Председателя Правительства Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека Российской Федерации и иных государственных органов Российской Федерации, Губернатора – Председателя Правительства Ульяновской области или должностных лиц указанных

государственных органов Российской Федерации о результатах рассмотрения обращений подписывает уполномоченное лицо.

2.3.25. Ответ заявителю на его обращение в государственные органы Российской Федерации и к должностным лицам, указанным в подпункте 2.3.24 пункта 2.3 раздела 2 Инструкции, печатается на бланке установленной формы в МКОУ Языковская средняя школа им.н.м.Языкова в соответствии с [Инструкцией](#) по делопроизводству, утверждённой постановлением Правительства Ульяновской области от 28.04.2012 № 203-П «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Правительстве Ульяновской области».

2.3.26. канцелярия самостоятельно осуществляет подготовку ответов на следующие обращения:

передаваемые через представителя, чьи полномочия не удостоверены в порядке, установленном законодательством;

содержащие вопросы обжалования судебных решений, вступивших в законную силу;

переадресованные согласно компетенции;

содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения;

не подлежащие прочтению;

многократные обращения.

2.3.27. Ответ на коллективное обращение направляется на имя одного из подписавших его лиц, чей почтовый адрес указан в обращении, с просьбой довести ответ до сведения других авторов обращения. Если в коллективном обращении указано конкретное лицо или адрес, на который следует направить ответ, он направляется на указанный адрес или конкретному лицу.

2.3.28. Если просьба заявителя в ходе рассмотрения обращения удовлетворена, к информации по результатам рассмотрения обращения вместо письменного ответа (по согласованию с заявителем) могут прилагаться расписка заявителя, подтверждающая выполнение его просьбы в полном объёме, и его отказ от письменного ответа.

2.3.29. Исполнитель делает отметку об исполнении поручения по рассмотрению обращения в электронной карточке резолюции, прикрепляет сканированные образы ответа заявителю, информации по результатам рассмотрения обращения, создаёт краткий отчёт об исполнении, содержащий тезисную информацию о результатах рассмотрения обращения, и направляет все документы с информацией по результатам рассмотрения обращения (в том числе подлинник (копию) письменного обращения) в канцелярию. Подлинник письменного обращения в государственные органы Российской Федерации и к должностным лицам, указанным в [подпункте 2.3.24](#) пункта 2.3 раздела 2 Инструкции, канцелярия возвращает только при наличии на нём штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме. Информация по результатам рассмотрения обращения и ответ заявителю, не соответствующие требованиям Инструкции, возвращаются исполнителю для доработки. В случае возвращения информации по результатам рассмотрения обращения поручение по исполнению такого обращения не регистрируется как выполненное до окончания его подготовки.

2.3.30. Отметка «В дело» о списании документов по результатам рассмотрения обращения в архив учреждения ставится директором или лицом, исполняющим его обязанности, только при условии исполнения всех поручений по рассмотрению обращения.

2.3.31. Особенности работы с отдельными категориями обращений.

Обращения в адрес государственных органов Российской Федерации и должностных лиц, указанных в [подпункте 2.3.24](#) пункта 2.3 раздела 2 Инструкции, подлежат постановке уполномоченным лицом на особый контроль и рассматриваются исполнителем в течение 20 дней со дня регистрации в Министерстве.

2.3.32. Порядок рассмотрения обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

Приём, обработка и регистрация обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, производятся канцелярией в соответствии с требованиями Инструкции.

2.3.33. Порядок рассмотрения дубликатов обращений.

Приём, обработка и регистрация дубликатов обращений производятся Отделом в соответствии с требованиями Инструкции.

При одновременном поступлении основного обращения и его дубликата либо поступлении дубликата до окончания разрешения основного обращения дается единый ответ. Если дубликат поступил после разрешения основного обращения, то заявителю не позднее 10-дневного срока с момента регистрации дубликата ответ на него направляется со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение. Копия ответа направляется в случае прямого указания заявителя о его неполучении.

2.4. Постановка на контроль, сокращение и продление сроков рассмотрения обращений, снятие с контроля по результатам рассмотрения, направление в архив учреждения.

2.4.1. Контролю подлежат обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов заявителя, а также обращения по вопросам, имеющим большую общественную значимость, касающимся жизни, здоровья и безопасности населения.

2.4.2. Информация по результатам рассмотрения обращения, предоставленная для доклада уполномоченному лицу, может быть возвращена канцелярией исполнителю для повторного рассмотрения в случае, если она не соответствует требованиям Инструкции.

2.4.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращения, направленного в учреждения для принятия мер, внутри структурного подразделения учреждения возлагается на должностное лицо учреждения, назначенное соответствующим правовым актом ответственным за работу с обращениями.

2.4.4. Контроль за организацией порядка рассмотрения обращений, поступивших в учреждение, осуществляет канцелярией.

2.4.5. При поступлении от исполнителя обоснованной и мотивированной просьбы о продлении срока рассмотрения обращения (при направлении запроса в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, при необходимости организации и проведения схода граждан, определения дополнительных источников финансирования, проведения мероприятий, требующих времени или источника информации для принятия решения по заявленным в обращении вопросам) он может быть продлён, но не более чем на 30 дней в соответствии с законодательством. При этом устанавливается новый срок контроля и вносится соответствующая корректировка по дате исполнения в журнал после утверждения данного решения уполномоченным лицом. Одновременно исполнителем направляется заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с обоснованием причин.

2.4.6. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю после утверждения уполномоченным лицом пролонгации срока, но не позднее чем за 3 дня до его истечения. Если за рассмотрением обращения установлен особый контроль, то исполнитель обязан не позднее чем за 10 дней до истечения окончательного срока согласовать через Отдел продление срока рассмотрения обращения.

2.4.7. Снятие с контроля поступивших в учреждение обращений осуществляется канцелярией:

при представлении исполнителем ответа по существу поставленных в обращении вопросов;

при предоставлении должностным лицом учреждения информации по итогам личного приёма;

при переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.4.8. Материалы по результатам рассмотрения обращений хранятся в течение года в текущем архиве канцелярии в отдельных папках, сформированных по территориальному или иному признаку, которые по истечении одного года передаются в архив учреждения.

2.5. Организация проведения личного приёма, телефонных «прямых линий».

2.5.1. Личный приём, в том числе в режиме телефонной связи, осуществляется при непосредственном обращении заявителя в канцелярию с понедельника по пятницу с 8.00 до 17.00, а также на основании письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, с просьбой о личном приёме.

2.5.2. Личный приём проводится директором учреждения, заместителями директора, согласно утверждённой циклограмме.

2.5.3. Организация проведения личного приёма включает в себя следующие процедуры:

личный приём должностными лицами учреждения: собеседование с заявителем, консультации по поставленным вопросам, регистрация обращения; рассмотрение обращения в ходе личного приёма при отсутствии необходимости дополнительного изучения вопроса или уточнения сведений по заявленной в обращении проблеме;

направление обращения на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в случае необходимости получения дополнительных фактов или их подтверждения;

контроль за сроками исполнения поручения по рассмотрению обращения, оформленного по итогам проведения личного приёма;

подготовка исполнителем письменного ответа заявителю или представление устного ответа на обращение в ходе личного приёма;

анализ количества и характера поступивших обращений, качества их рассмотрения.

предоставление помощником должностного лица, осуществляющего личный приём, карточек личных приёмов в канцелярии в течение рабочего дня.

2.5.4. Приглашение заявителя на личный приём осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных систем связи или другими способами, но не позднее чем за 2 дня до назначенной в резолюции даты исполнения.

В случае отказа заявителя от личного приёма (или неявки без предупреждения на личный приём) письменный ответ по результатам рассмотрения обращения готовится на основании имеющейся информации по существу поставленных вопросов с уведомлением заявителя о возможной неполноте информации, обусловленной его неявкой на личный приём, а также перечисляются факты и обстоятельства, требующие пояснений заявителя для всестороннего и объективного рассмотрения его обращения.

2.5.5. Участники и инвалиды Великой Отечественной войны, почётные граждане Ульяновской области, инвалиды I группы, беременные женщины и матери с малолетними детьми приглашаются на личный приём вне очереди.

Личный приём заявителей с ограниченными физическими возможностями проводится в кабинете на 1 этаже, оборудованном большим раздвижным дверным проёмом. Для удобства перемещения инвалидов на креслах-колясках, граждан с детскими колясками вход в здание учреждения и проход к кабинету оборудованы пандусами.

2.5.6. В ходе личного приёма заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, на основании которого осуществляется оформление карточки личного приёма (приложение к Инструкции) должностным лицом учреждения, осуществляющим личный приём. При отсутствии документа, удостоверяющего личность заявителя, должностным лицом учреждения, ведущим личный приём, заявителю разъясняется право обратиться в учреждение в письменной форме или в форме электронного документа.

2.5.7. В случае подтверждения многократности обращения делается запрос в архив учреждения обо всех поступивших ранее обращениях этого заявителя. Подготовленные документы (все предыдущие обращения заявителя и информация по результатам их рассмотрения) представляются должностному лицу учреждения, осуществляющему личный приём.

2.5.8. В случае отсутствия нарушений порядка рассмотрения обращений и принятия необходимых мер по результатам рассмотрения обращений со стороны исполнителя заявителю даётся устное разъяснение о представленном ему ранее ответе по существу обращения или принятых в соответствии с законодательством мерах по решению поставленных в обращении вопросов (по просьбе заявителя может быть дан письменный ответ), делается запись в журнале повторных обращений о дате и целях посещения заявителя.

2.5.9. В случае выявления нарушений прав заявителя или порядка рассмотрения ранее направленного обращения, открытия новых обстоятельств дела обращение регистрируется повторно и направляется на рассмотрение в порядке, установленном Инструкцией.

2.5.10. В ходе личного приёма заявителю отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.5.11. После заполнения карточки личного приёма заявитель ставит свою подпись, подтверждающую соответствие содержания карточки личного приёма изложению существа поставленных в обращении вопросов и выражающую его согласие на обработку его персональных данных .

2.5.12. В случае получения исчерпывающего ответа по всем поставленным в обращении вопросам в ходе личного приёма и наличия согласия заявителя на устный ответ в карточке личного приёма делается запись: «Ответ на обращение получен в ходе личного приёма. От письменного ответа отказываюсь», которая подтверждается подписью заявителя.

2.5.13. В ходе личного приёма заявитель имеет право оставить письменное обращение, которое прилагается к карточке личного приёма. Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Инструкцией.

2.5.14. Организацию и подготовку личного приёма директором осуществляют сотрудники канцелярии.

Ответственность за подготовку и организацию личного приёма заместителями директора готовят члены рабочей группы.

2.5.15. Канцелярия обеспечивает координацию деятельности лиц, ответственных за работу с обращениями, контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений и соблюдением действующего порядка организации личного приёма и рассмотрения обращений. Лица, ответственные за работу с обращениями, обеспечивают подготовку материалов к рассмотрению вопросов в ходе личного приёма, присутствие заявителей,

должностных лиц государственных органов, органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.5.17. На устные обращения, поступившие в ходе проведения телефонных «прямых линий», в том числе постоянно действующей с 8.00 до 17.00 ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, «Информационно-справочной линии» (3-45-80), не требующие дополнительного изучения материалов, связанных с поставленными в обращении вопросами, ответ даётся должностным лицам учреждения непосредственно во время их проведения. Ответ по телефону должен быть продублирован ответом в письменной форме, если в этом имеется необходимость, обозначенная заявителем.

2.6. Анализ количества и характера обращений, результатов рассмотрения обращений и качества принятых мер при рассмотрении обращений.

2.6.1. Канцелярией осуществляется учёт, обобщение и анализ вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе анализ:

количества и характера поступивших и рассмотренных обращений;

количества и характера принятых мер при рассмотрении обращений.

2.6.2. Информационно-аналитическая работа с обращениями осуществляется по следующим направлениям:

анализ поступивших обращений с использованием современных и унифицированных программных средств;

осуществление в соответствии с полномочиями проверок результативности рассмотрения обращений и решений по итогам рассмотрения обращений государственными органами, органами местного самоуправления или должностными лицами, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

выявление причин многократности обращений, в том числе в одни и те же государственные органы, органы местного самоуправления, одним и тем же должностным лицам.

2.6.3. канцелярия:

осуществляют подготовку ежемесячных, ежеквартальных и ежегодных информационно-статистических материалов по количеству и характеру обращений, поступивших в учреждение;

осуществляют подготовку информационных материалов по наиболее актуальным, вызвавшим широкий общественный резонанс проблемам, поднимаемым в обращениях и требующим безотлагательного реагирования, и готовят тематические информационно-аналитические материалы, содержащие выводы или предложения по разрешению проблем, имеющих продолжительный характер и вызвавших широкий общественный резонанс;

изучают обращения, поступающие по всем каналам связи, а также информацию по результатам их рассмотрения, предоставленную исполнителями;

в установленном порядке осуществляют сбор информации о работе с обращениями в государственных органах, органах местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

ПРИЛОЖЕНИЕ
к Инструкции

Муниципальное казённое общеобразовательное учреждение Языковская
средняя школа имени Н.М.Языкова

Карточка личного приёма

Личный приём

Выездной личный приём

Телефонная линия

(нужное подчеркнуть)

Дата приёма _____

Ф.И.О. _____ Дата рождения _____

Номер основного документа, удостоверяющего личность _____

Сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе _____

Реквизиты доверенности или иного документа, подтверждающего полномочия представителя (для представителя) _____

Адрес: места регистрации _____ Телефон _____

_____ места жительства _____

Частота обращений: *Первичное Повторное Многократное*

Вид обращения: *Предложение Заявление*

Жалоба

Льготы _____

Место работы _____ Сведения о доходе _____

(с согласия заявителя)

(с согласия заявителя)

Состав семьи _____

Содержание _____

Обращения в органы государственной власти, органы местного самоуправления, правоохранительные органы, судебные органы _____

Ответ на обращение получен в ходе личного приёма. От письменного ответа отказываюсь _____

Информирован (а) о том, что моё устное заявление с просьбой о личном приёме приравнивается к моему согласию, данному Министерству образования и науки Ульяновской области (г. Ульяновск, ул.Спасская, 18), с обработкой (сбор, передача, систематизация, накопление, хранение, уточнение и использование) в течение срока рассмотрения обращения и срока хранения (5 лет) с использованием и без использования средств автоматизации моих персональных данных (фамилия, имя отчество; номер основного документа, удостоверяющего личность, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе; реквизиты доверенности или иного документа, подтверждающего полномочия представителя; дата рождения; адрес места регистрации и места жительства; состав семьи; номер телефона; место работы; сведения о доходе; сведения о принадлежности к категории граждан, дающей право на получение льгот) в целях и объёме, необходимых для рассмотрения обращения. Отзыв согласия на обработку персональных данных осуществляется моим письменным заявлением.

С вышеизложенным согласен _____

(подпись)