

ПРИНЯТО  
Общим собранием работников  
МКУ ДО СШ  
Протокол от 04.04.2023 г. № 4

СОГЛАСОВАНО  
Председатель ПК  
И.М. Егорова  
04.04.2023 г.

УТВЕРЖДЕНО  
Приказом МКУ ДО СШ  
от 05.04.2023 г.  
№ 43-ОД

## **ИНСТРУКЦИЯ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящая Инструкция разработана на основе Федерального закона от 02.05.2006 (ред. от 04.08.2023) № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Приказом Минобрнауки России от 20.12.2018 N 1220 «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в Министерстве науки и высшего образования Российской Федерации».

1.2. Инструкция определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в муниципальном казенном учреждении дополнительного образования «Спортивная школа» (далее – Учреждение), 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 Учреждения.

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 должностных лиц Учреждения.

### **2. Прием и регистрация писем граждан**

2.1. Все поступающие в Учреждение документы и обращения граждан, связанные с их рассмотрением, принимаются и учитываются специалистом, ответственным за делопроизводство, в день их поступления. При этом:

проверяется правильность содержания корреспонденции;  
вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов, разорванные документы подклеиваются, конверты подкалываются и сохраняются в делах;

поступившие документы прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения или текста делается отметка).

2.2. Полученные подлинники документов об образовании, трудовых книжек и т.п. возвращаются гражданам под расписку.

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

2.4. Руководитель знакомится с содержанием писем, пишет на них резолюции, включающие краткое изложение вопроса (вопросов), указания исполнителям по характеру, порядку и срокам исполнения, указывает ответственных лиц в случае их передачи. Особое внимание уделяется обращениям, а также письмам о неудовлетворительном рассмотрении предыдущих заявлений.

2.5. Специалист, ответственный за делопроизводство, регистрирует письма граждан в журнале учета.

Если письмо переслано, то указывается:

откуда оно поступило (из местной администрации Майского муниципального района, прокуратуры, Министерства спорта КБР и т.д.);

проставляется его исходящий номер и дата;

проставляются регистрационный номер Учреждения;

указывается территория (например, г. Москва, Московская область);

вносится краткое содержание письма без указания конкретных должностных лиц;

делаются отметки о форме и сроке исполнения.

Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то каждое письмо регистрируется отдельно.

2.6. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер. На карточках делается отметка «повторно» или «многократно». 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.

Повторные письма, как правило, ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя.

2.7. 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.

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

3.1. Письма граждан после обработки и регистрации передаются на исполнение работникам Учреждения. В случае необходимости они могут быть переда-

ны на рассмотрение в конфликтную комиссию с целью урегулирования конфликтных ситуаций в отношениях между участниками образовательного процесса.

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 руководителя Учреждения.

Номер ответа (исходящий) состоит из регистрационного номера и номера дела (по номенклатуре), в которое подшивается переписка по данному вопросу.

3.4. Ответы на письма, направляемые в вышестоящие организации и депутатам, даются за подписью руководителя Учреждения.

3.5. Письма, вернувшиеся к секретарю (работнику) как ошибочно направленные или не тщательно исполненные, возвращаются исполнителям на доработку с соответствующей отметкой в журнале регистрации.

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

3.7. Обращения граждан без подписи и указания фамилии, не содержащие данных о месте их жительства, работы или учебы, признаются анонимными. В журнале регистрации делается запись «без подписи», территория указывается по штампе.

Решение о рассмотрении анонимного письма (обращения) принимает руководитель Учреждения. Если подпись заявителя неразборчива, то в журнале регистрации указывается «подпись неразборчива».

3.8. 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 одного месяца. Сроки исполнения писем исчисляются со дня поступления их в Учреждении.

3.9. В тех случаях, когда для разрешения заявления или жалобы необходимо дополнительное изучение, сроки их рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем Учреждения, но не более чем на один месяц, с

сообщением об этом лицу, подавшему заявление или жалобу, или организации, переславшей в Учреждение письмо гражданина.

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

3.11. 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 Учреждения; 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 непосредственный исполнитель.

Письма граждан, поступившие в Учреждение, требующих сообщить результаты их рассмотрения, ставятся на контроль.

4.3. 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 регистрации.

4.5. Исполнители писем граждан тщательно анализируют полученные с мест документы 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 руководителю.

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

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

4.7. 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.

## **5. Прием граждан**

5.1. Работу по организации приема граждан проводит специалист, ответственный за делопроизводство.

5.2. Учет приема граждан производится в отдельном журнале регистрации приема граждан.

5.4. Прием работниками Учреждения осуществляется по распоряжению руководителя. О результатах рассмотрения обращения гражданина специалист докладывает руководителю Учреждения и вносит при необходимости предложения или проекты приказов на проведение оперативной проверки изложенных фактов.

5.5. Предложения, заявления и жалобы граждан, полученные во время приема, а также письменные ответы и (или) справки, приказы передаются специалисту, ответственному за делопроизводство для их регистрации и внесения в номенклатурную папку.

Контроль за сроками исполнения ведется работником, ответственным за делопроизводство.

## **6. Организация делопроизводства**

6.1. Делопроизводство по предложениям, заявлениям и жалобам граждан осуществляется секретарем Учреждения и ведется отдельно от других видов делопроизводства.

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 и все документы по их рассмотрению и разрешению 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 и др.) хранятся в текущем делопроизводстве.

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 - 5 лет.

По истечении установленного срока хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в порядке, устанавливаемом Федеральной архивной службой России.

6.8. Личная ответственность за состояние делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан и сохранность документов возлагается на руководителя Учреждения.