

Муниципальное учреждение
«Отдел образования Урус-Мартановского
муниципального района Чеченской
Республики»

Муниципальное бюджетное
общеобразовательное учреждение
«Средняя общеобразовательная школа
№3 с.Алхан _Юрт»

(МБОУ «СОШ №3 с.Алхан-Юрт.»)

УТВЕРЖДАЮ

Директор МБОУ «СОШ №3
с. Алхан-Юрт.»

М.Л.Алаудинова

30.09.2024

(Дата)

ИНСТРУКЦИЯ

30.09.2024 № 102

о порядке рассмотрения обращений граждан

Алхан-Юрт

1. Общие положения

- 1.1. Настоящая Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Инструкция) разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иными действующими нормативно-правовыми актами в данной области.
- 1.2. Настоящая Инструкция определяет порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан в МБОУ «СОШ №3 с.Алхан-Юрт.» (далее – школа).
- 1.3. Предусмотренный Инструкцией порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан не распространяется на обращения граждан, порядок рассмотрения которых установлен уголовно-процессуальным законодательством, законодательством о гражданском судопроизводстве, законодательством об административных правонарушениях и трудовым законодательством Российской Федерации.
- 1.4. Основные термины, используемые в настоящей Инструкции:
обращение гражданина (далее – обращение) – направленные в школу или должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в школу;
предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности школы, развитию общественных отношений;

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 школы и должностных лиц, либо критика деятельности школы и должностных лиц;

жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в школе.

- 1.5. Школа обязана в пределах своих полномочий в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иными действующими нормативно-правовыми актами рассматривать предложения, заявления и жалобы граждан, давать на них ответы и принимать необходимые меры.
- 1.6. Рассмотрение обращений граждан является служебной обязанностью директора школы, который несет личную ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящей Инструкцией.
- 1.7. Организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему осуществляет работник, ответственный за делопроизводство в школе.
- 1.8. При поступлении заявлений, предложений и жалоб граждан директор школы в пределах своей компетенции решает вопрос о принятии их к своему рассмотрению либо направлении в другой государственный орган власти или орган местного самоуправления (или их структурные подразделения) в зависимости от поднятых в обращении вопросов. О направлении заявления в другой государственный орган или орган местного самоуправления (или их структурные подразделения) сообщается заявителю. При рассмотрении заявлений граждан принимаются решения по существу поставленных в них вопросов, о чем сообщается заявителю.
- 1.9. Письменные обращения граждан должны быть ими подписаны с указанием фамилии, имени, отчества и содержать помимо изложения сути предложения, заявления или жалобы также почтовый адрес, по которому

должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения. Заявления граждан, не содержащие указанных сведений, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат. При этом анонимные письма, содержащие информацию о готовящихся или совершенных преступлениях, направляются для проверки этих сообщений в соответствующие правоохранительные органы. При получении писем, содержащих угрозы совершения террористических и иных экстремистских акций, принимаются меры для сохранения возможно имеющихся на них следов, которые могут быть использованы при проведении оперативно-розыскных мероприятий и следственных действий.

- 1.10. Директор школы при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб граждан обязан:
 - внимательно разбираться в их существе, при необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать обоснованные решения, обеспечивать их полное исполнение, своевременно отвечать заявителям, разъяснять им порядок обжалования решений;
 - систематически анализировать обращения граждан.
- 1.11. Конституцией Российской Федерации предусмотрено право граждан на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления к должностным лицам, которые в пределах своей компетенции обязаны рассмотреть эти обращения, принять по ним решения и дать мотивированный ответ в установленный срок. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения. Коллективными обращениями признаются заявления, поданные от имени двух и более лиц и подписанные хотя бы одним из этих лиц с указанием его фамилии, имени, отчества, данных о месте его жительства, а также работы или учебы. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.
- 1.12. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в школу с критикой деятельности школы или должностных лиц школы либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.
- 1.13. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в

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

- 1.14. Нарушение установленного порядка рассмотрения предложений, заявлений и жалоб, проявление волокиты и бюрократического отношения к ним, а также преследование граждан в связи с подачей предложений, заявлений, жалоб, либо за содержащуюся в них критику влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

2. Организация делопроизводства по обращениям граждан

- 2.1. Делопроизводство по обращениям граждан в школе ведется отдельно от других видов делопроизводства.
- 2.2. Все поступившие обращения граждан, в том числе и анонимные, а также полученные в ходе приема граждан, регистрируются в день их поступления в журнале письменных обращений граждан (Приложение №1). Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных обращений граждан не допускается.
- 2.3. Ведение делопроизводства по обращениям граждан осуществляется специально назначенным сотрудником, который обеспечивает учет и прохождение документов в установленные сроки, информирует директора школы о состоянии их исполнения.
- 2.4. Все поступающие письма граждан вскрываются и регистрируются в журнале письменных обращений граждан. Регистрационный номер обращения указывается в штампе, который проставляется на свободном месте лицевой стороны первого листа обращения. Регистрационный номер состоит из буквенного индекса и порядкового номера обращения (например: Ан-9, А-10, К-17, Ю-1). Буквенный индекс представляет собой начальную букву фамилии заявителя, на коллективных и анонимных обращениях проставляются соответственно буквы "Кл" и "Ан".
- 2.5. Предложения, заявления и жалобы от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные разным адресатам, учитываются под регистрационным индексом первого предложения, заявления, жалобы с добавлением порядкового номера (например, К-25/1, К-25/2 и т.д.).
- 2.6. Конверты к письмам сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или по штемпелю подтвердить время отправления, получения письма, а также в других необходимых случаях.

- 2.7. На письмах проставляется регистрационный штамп, фиксирующий дату поступления документа. Штамп проставляется в правом нижнем углу лицевой стороны документа, в нем указывается предварительный срок исполнения.
- 2.8. При поступлении писем, где указано о приложении документов, денежных знаков, облигаций или других материалов, которые полностью или частично отсутствуют, делается отметка об их частичном отсутствии.
- 2.9. Письменное обращение должно содержать либо наименование органа или организации, в которое направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.
- 2.10. 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. О содержании таких писем докладывается директору школы, если в них содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем.
- 2.11. Если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы работникам школы, то такое обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления.
- 2.12. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
- 2.13. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно ранее давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, школа вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения уже направлялись в школу. О данном решении исполнитель уведомляет гражданина, направившего обращение.

- 2.14. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. Повторным предложениям, заявлениям и жалобам граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный индекс.
- 2.15. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в которых:
- обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению;
 - сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;
 - указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения.
- Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные нескольким адресатам и пересланные ими для разрешения в школу, рассматриваются как первичные.
- Письма граждан, адресованные директору школы, передаются в приемную для доклада, далее по указанию директора школы письма направляются на исполнение. В таком же порядке решается вопрос о коллективных письмах, а также письмах граждан, если их поступает значительное количество по одному и тому же вопросу.
- 2.16. При поступлении повторного письма работник, ведущий делопроизводство, обязан передать его на рассмотрение директору школы вместе с предыдущими обращениями.
- 2.17. Заявления с пометкой «Лично» или «Только лично» рассматриваются теми должностными лицами, которым они адресованы, или другими должностными лицами по их поручению. Письма, адресованные конкретным лицам, не вскрываются и передаются им без регистрации.
- 2.18. Если директором школы дано поручение нескольким должностным лицам, то основным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым, если не оговорено иное. Ему предоставляется право созыва соисполнителей и координации их работы.
- 2.19. Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения тем органам (организациям) или должностным лицам, действия которых обжалуются.
- 2.20. По каждому обращению не позднее чем в трехдневный срок должно быть принято одно из следующих решений:
- о принятии обращения к рассмотрению;
 - о направлении обращения по принадлежности в другое ведомство, организацию, учреждение, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к

ведению школы;

- об оставлении обращения без рассмотрения (в случае анонимного обращения).

2.21. В случаях, когда в обращениях наряду с вопросами, относящимися к компетенции школы, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других ведомствах (учреждениях, организациях), не позднее чем в трехдневный срок в соответствующие ведомства (учреждения, организации) направляются копии обращений или выписки из них, о чем извещаются заявители.

В случаях, когда решение вопросов, поставленных в обращениях граждан, не относится к ведению школы, не позднее чем в трехдневный срок копии обращений или выписки из них направляются по их принадлежности, о чем извещаются заявители.

2.22. На письменных заявлениях граждан запрещается делать резолюции и надписи.

2.23. Данные о пересылке (передаче) заявлений, содержании поручений по ним, постановке документов на контроль, ходе исполнения, продлении срока исполнения, окончательном исполнении и сообщении заявителям о принятых решениях, а также о месте хранения материалов рассмотрения заявлений отражаются в журнале регистрации письменных обращений граждан.

2.24. Сопроводительные записки к заявлениям регистрируются как отдельные документы в установленном порядке. Справки, заключения и другие документы по результатам рассмотрения заявлений граждан подлежат обязательной регистрации как подготовленные документы в соответствии с установленными требованиями ведения делопроизводства.

2.25. Рассмотренные обращения граждан, по которым приняты соответствующие решения, а также копии ответов заявителям и другие документы, связанные с рассмотрением и разрешением обращений, передаются исполнителем работнику, ведущему делопроизводство по обращениям граждан, для формирования дела, включенного в номенклатуру дел, журналов и картотек.

2.26. Документы в делах располагаются в хронологическом или алфавитном порядке. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, составляют в деле самостоятельную группу. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность).

2.27. Документы и переписка по обращениям граждан учитываются и хранятся в школе отдельно от других документов. Запрещается формирование дел исполнителями и хранение их у исполнителей.

2.28. Директор школы, его заместители и другие должностные лица при рассмотрении и разрешении обращений граждан обязаны:

- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать дополнительные материалы или направить сотрудников на места для проверки фактов, изложенных в обращениях, принять другие меры для объективного разрешения поставленных заявителями вопросов, выявления и устранения причин и условий, порождающих обоснованные жалобы;
- принимать по ним законные, обоснованные и мотивированные решения и обеспечивать своевременное и качественное их исполнение;
- сообщать в письменной или устной форме заявителям о решениях, принятых по их обращениям, со ссылками на законодательство Российской Федерации, а в случае отклонения обращения – разъяснять также порядок обжалования принятого решения.

В случае устного ответа заявителю составляется соответствующая справка, которая приобщается к материалам рассмотрения обращения. В журнале регистрации письменных обращений граждан делается отметка о том, что результаты рассмотрения обращения сообщены заявителю в личной беседе.

2.29. По результатам проверки обращения составляется мотивированное заключение, которое должно содержать объективный анализ собранных материалов. Если при проверке выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности школы, злоупотребления должностными полномочиями, то в заключении должно быть указано, какие конкретно предлагаются (приняты) меры по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан, устранению недостатков и упущений в деятельности школы.

2.30. Сроки хранения заявлений граждан и материалов, связанных с их рассмотрением, определяются в соответствии с перечнями документальных материалов и сроков их хранения, действующими в школе. В необходимых случаях постоянно действующими экспертными комиссиями школы может быть принято решение об увеличении сроков хранения наиболее ценных обращений граждан и материалов по их реализации.

2.31. Дела после завершения делопроизводства по ним и по истечении установленных сроков хранения, сдаются в архив школы.

- 2.32. Ответ на коллективное заявление направляется на имя первого подписавшего его лица (если в письме не оговорено конкретное лицо) или в отдельных случаях – каждому из подписавших такое заявление.
- 2.33. Письменное или устное заявление не считается разрешенным, если в процессе его рассмотрения были подготовлены, но не доложены или доложены, но не утверждены директором школы и возвращены на доработку предложения, проекты ответов и т.п. Рассмотрение заявления не может считаться законченным, если сообщается лишь о предполагаемых мерах для решения поставленных автором вопросов. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.
- 2.34. На материалах, связанных с рассмотрением заявлений, после принятия решения и их исполнения должна быть надпись: «В дело» и личная подпись должностного лица, принявшего это решение.
- 2.35. Дела с обращениями граждан по истечении сроков хранения подлежат уничтожению в соответствии с установленным порядком.

3. Сроки рассмотрения обращений граждан

- 3.1. Сроки рассмотрения обращений граждан исчисляются со дня их поступления в школу, обязанный разрешить поставленные вопросы по существу.
- 3.2. Заявления и жалобы граждан рассматриваются и разрешаются в срок до одного месяца со дня поступления их адресату, обязанному разрешить поставленные вопросы по существу, а заявления и жалобы, не требующие дополнительного изучения и проверки, – безотлагательно, но не позднее 15 дней со дня их поступления.
- 3.3. В тех случаях, когда для рассмотрения заявления или жалобы необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, срок их рассмотрения и разрешения может быть продлен должностным лицом, давшим поручение на их рассмотрение, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом (письменно или устно) заявителю.
- О продлении срока рассмотрения обращения исполнитель информирует также сотрудника, осуществляющего контроль за исполнением поручения по данному обращению. В учетных формах делается соответствующая отметка с указанием нового срока рассмотрения обращения, номера рапорта, должности и фамилии лица, принявшего решение о продлении

срока.

- 3.4. Порядок и сроки рассмотрения запросов и обращений депутатов законодательных органов власти различных уровней регламентируются Законом Российской Федерации «О статусе депутата Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации» и соответствующими законами Чеченской Республики. При получении запроса депутата законодательного органа, директор школы обязан дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через 30 дней со дня его получения или в иной, согласованный с инициатором запроса, срок. При этом инициатор запроса имеет право принимать непосредственное участие в рассмотрении поставленных им в запросе вопросов. Ответ на запрос должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.
- 3.5. Выступления и опубликованные в средствах массовой информации материалы, связанные с предложениями, заявлениями и жалобами, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящей Инструкцией.

4. Организация приема граждан

- 4.1. Прием граждан проводится директором школы, его заместителями или по их поручению другими должностными лицами, правомочными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции.
- 4.2. Место, дни и часы приема граждан устанавливаются соответствующим приказом директора школы. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.
- 4.3. Для приема граждан отводятся специальные помещения – приемные, которые оборудуются необходимым имуществом и оснащаются средствами связи. Прием граждан может проводиться в служебных кабинетах должностных лиц, осуществляющих прием.
- 4.4. Прием граждан проводится в порядке очередности. Для ее соблюдения ведется список. По желанию посетителей может производиться предварительная запись на прием.
- 4.5. Лицо, осуществляющее прием, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов может привлекать к их рассмотрению сотрудников школы.
- 4.6. Прием начинается с предложения посетителю сообщить свою фамилию, имя

и отчество, место жительства и работы, изложить существо вопроса, с которым он обращается. При необходимости гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

- 4.7. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение №2). 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.
- 4.8. Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности разрешаются в ходе приема. Лицо, осуществляющее прием, руководствуясь законодательными и иными нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:
- удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения;
 - отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;
 - принять письменное заявление, если поставленные посетителем вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок ее рассмотрения. Если посетитель по каким-либо причинам не может самостоятельно в письменной форме изложить свою просьбу, лицо, осуществляющее прием, обязано оказать ему в этом необходимую помощь.
- 4.9. Все материалы, полученные от посетителя в ходе приема в соответствии с решением должностного лица, осуществляющего прием, направляются на исполнение. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.
- 4.10. Если решение вопросов, поставленных посетителем в ходе приема, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего прием, посетителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, и по возможности оказывается необходимое содействие.
- 4.11. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

- 4.12. При нарушении посетителями общественного порядка принимаются меры к пресечению указанных действий. При необходимости вызываются представители органов внутренних дел, а в случаях, когда посетитель совершает действия, дающие основания предполагать наличие у него тяжелого психического расстройства, вызывается врач-психиатр для оказания ему медицинской помощи (в соответствии с Законом РФ от 2 июля 1992 г. №3185-1 «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании»).

5. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан

- 5.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.
- 5.2. Директор школы осуществляет непосредственный контроль за соблюдением установленного действующим законодательством и настоящей Инструкцией порядка рассмотрения обращений граждан.
- 5.3. Директор школы контролирует работу с обращениями граждан и организацией их приема как лично, так и через своих заместителей, лиц, ответственных за делопроизводство.
- 5.4. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан, волокита, бюрократическое отношение к предложениям, заявлениям и жалобам влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.
- 5.5. Материалы для анализа и обобщения вопросов, содержащихся в обращениях граждан, а также работы, проводимой школой по рассмотрению обращений и организации приема граждан, по итогам года представляются директору школы в виде отчета «О работе по рассмотрению обращений и организации приема граждан» (Приложение №3).

Приложение №1
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан

Журнал
регистрации письменных обращений граждан

(Наименование образовательной организации)

Начат «___» _____ 20__ г.

Окончен «___» _____ 20__ г.

На _____ листах

№ п/п	Дата обращения	Фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя	Адрес, место работы (службы) заявителя	Кол-во листов	Откуда поступило обращение, номер и дата обращения	Вид обращения, краткое содержание обращения	Кому передано на исполнение	Подпись ответственного лица-исполнит еля	Отметка об исполнении и ответе заявителю	Результат рассмотрения обращения
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

Примечания:

1. Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен печатью и заверен директором школы.
2. Журнал представляется для проверки своевременности и правильности выполнения принятых решений: директору школы – ежемесячно, инспектирующим (проверяющим) по их требованию.

Приложение №2
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

« ____ » _____ 20 ____ г.

№ ____

Фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя: _____

Адрес, контактная информация: _____

Краткое содержание устного обращения: _____

Контактный телефон: _____

Уполномоченное лицо, осуществляющее личный прием: _____

(Фамилия, имя, отчество (при наличии), должность)

Краткое содержание поручения, срок его исполнения и лицо, ответственное за
исполнение поручения: _____

Результат рассмотрения обращения: _____

Подпись и расшифровка подписи лица, исполнившего поручение, дата
исполнения: _____

Отметка об исполнении (ответ заявителю): дан устный / письменный ответ.

Приложение №3
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан

**Перечень вопросов, подлежащих освещению в отчете «О работе по
рассмотрению обращений и организации приема граждан»**

1. Организация работы по рассмотрению обращений и приему граждан в школе.
2. Состояние работы по систематическому изучению характера поступающих обращений и личных обращений граждан, использование этих данных в целях дальнейшего совершенствования деятельности школы. Изучение причин повторных письменных и устных обращений граждан с жалобами, их количество. Количество обоснованных жалоб и заявлений (раздельно). Причины возникновения обоснованных жалоб. Меры, направленные на устранение причин и условий, порождающих обоснованные жалобы и повторные обращения.
3. Организация приема граждан.
4. Контроль за состоянием работы с обращениями граждан и по организации их приема. Наиболее характерные недостатки, выявленные в ходе проверки, мероприятия по их устранению.
5. Рассмотрение вопросов о работе с обращениями и по организации приема граждан на оперативных совещаниях у директора школы.
6. Личное участие руководящего состава в рассмотрении и разрешении обращений и приеме граждан.
7. Обобщение и распространение положительного опыта работы с обращениями и по организации приема граждан в школе.

К отчету прилагаются статистические данные по форме 1.

Справка
об исполнении обращений граждан
за 20 ____ г.

1.	Поступило, всего	
	в том числе:	
	неконтрольных	
	повторных	
	коллективных	
	из вышестоящих органов	
2.	Исполнено, всего	
	в том числе:	
	до 15 дней	
	до 1 месяца	
	с нарушением сроков исполнения	
	удовлетворено	
	направлено в другие ведомства	
	в том числе взято на контроль	
3.	Осталось на исполнении на следующий год	
4.	Рассмотрено:	
	директором школы	
	заместителями директора	