Утверждено

Директор

МБОУ г. Мурманска СОШ №34

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   Л.Л. Калинина

приказ от 05.02.2019 № 33

[**ИНСТРУКЦИЯ**](http://www.pravoteka.ru/enc/2428.html) **ПО** [**РАБОТЕ**](http://www.pravoteka.ru/enc/5045.html) **С ОБРАЩЕНИЯМИ** [**ГРАЖДАН**](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html)

**1. Общие положения**

* 1. Настоящая [инструкция](http://www.pravoteka.ru/enc/2428.html) (далее – Инструкция) составлена в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).
  2. [Инструкция](http://www.pravoteka.ru/enc/2428.html) определяет и регламентирует [организацию](http://www.pravoteka.ru/enc/4007.html) [работы](http://www.pravoteka.ru/enc/5045.html) с обращениями [граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html) и их приема в образовательном учреждении (далее – ОУ), правила [регистрации](http://www.pravoteka.ru/enc/5145.html), учета и контроля за их исполнением, порядок отчетности о [работе](http://www.pravoteka.ru/enc/5045.html) с письмами [граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html).
  3. Обращения [граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html) поступают в виде предложений, [заявлений](http://www.pravoteka.ru/enc/2211.html) и [жалоб](http://www.pravoteka.ru/enc/2041.html).  
     *Предложение* - обращение [граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html), направленное на улучшение деятельности [образовательных учреждений](http://www.pravoteka.ru/enc/3800.html), [органа](http://www.pravoteka.ru/enc/4003.html) управления образованием и т.д.  
     [*Заявление*](http://www.pravoteka.ru/enc/2211.html) - обращение в целях [реализации прав](http://www.pravoteka.ru/enc/5119.html) и законных интересов [граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html).  
     [*Жалоба*](http://www.pravoteka.ru/enc/2041.html) - обращение с требованием о восстановлении [прав](http://www.pravoteka.ru/enc/4586.html) и законных интересов [граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html), нарушенных [действиями](http://www.pravoteka.ru/enc/1548.html) либо [решениями](http://www.pravoteka.ru/enc/5256.html) [государственных органов](http://www.pravoteka.ru/enc/1402.html) либо должностных и общественных лиц и [общественных организаций](http://www.pravoteka.ru/enc/3845.html).
  4. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа, в которое направляет обращение, 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.
  5. Обращение, поступившее в образовательное учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

**2. Регистрация обращений граждан.**

* 1. Все поступающие в ОУ [документы](http://www.pravoteka.ru/enc/1924.html) и обращения [граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html), связанные с их рассмотрением, принимаются и учитываются документоведом в день их поступления. При этом:
* проверяется правильность содержания корреспонденции;
* вскрываются конверты, проверяется наличие в них [документов](http://www.pravoteka.ru/enc/1924.html) (разорванные [документы](http://www.pravoteka.ru/enc/1924.html) подклеиваются), конверты подкалываются и сохраняются в делах;
* поступившие [документы](http://www.pravoteka.ru/enc/1924.html) ([копии](http://www.pravoteka.ru/enc/2909.html) [аттестатов](http://www.pravoteka.ru/enc/370.html), [дипломов](http://www.pravoteka.ru/enc/1706.html), [трудовых книжек](http://www.pravoteka.ru/enc/6103.html), пенсионных [удостоверений](http://www.pravoteka.ru/enc/6171.html), [фотографии](http://www.pravoteka.ru/enc/6414.html) и другие приложения) прикрепляются к тексту обращения (в [случае](http://www.pravoteka.ru/enc/5545.html) обнаружения отсутствия приложения или текста делается отметка).
  1. Письма, присланные не по [адресу](http://www.pravoteka.ru/enc/122.html), возвращаются на почту невскрытыми.
  2. Документовед регистрирует письма [граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html) в журнале учета обращений граждан. Регистрационный [штамп](http://www.pravoteka.ru/enc/6596.html) проставляется в [правом](http://www.pravoteka.ru/enc/4586.html) нижнем углу первой страницы письма.
  3. Повторным обращениям [граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html) 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](http://www.pravoteka.ru/enc/5703.html) рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему [ответом](http://www.pravoteka.ru/enc/4092.html).
  4. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения [срока](http://www.pravoteka.ru/enc/5703.html) рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же [автора](http://www.pravoteka.ru/enc/48.html), но по разным вопросам.
  5. Руководитель знакомится с содержанием обращений, пишет на них [резолюции](http://www.pravoteka.ru/enc/5188.html), указывая исполнителей, порядок и сроки исполнения.
  6. Документовед передает обращения для рассмотрения и подготовки ответа указанным в резолюции руководителя исполнителям.
  7. При снятии с контроля в журнале обращений граждан делается отметка «снято с контроля» и указывается дата исполнения документа.
  8. Заместители директора ОУ, 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**](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html)**.**

* 1. Письма [граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html) [после](http://www.pravoteka.ru/enc/4527.html) обработки и [регистрации](http://www.pravoteka.ru/enc/5145.html) передаются на исполнение заместителям директора по предписанию директора ОУ.
  2. [Должностные лица](http://www.pravoteka.ru/enc/1937.html) при рассмотрении предложений, [заявлений](http://www.pravoteka.ru/enc/2211.html) и [жалоб](http://www.pravoteka.ru/enc/2041.html) обязаны:
* внимательно разобраться в их существе, в [случае](http://www.pravoteka.ru/enc/5545.html) необходимости истребовать нужные [документы](http://www.pravoteka.ru/enc/1924.html), направлять [работников](http://www.pravoteka.ru/enc/5046.html) на места для проверки, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;
* принимать обоснованные [решения](http://www.pravoteka.ru/enc/5256.html) по обращениям, обеспечивать контроль за своевременным и правильным исполнением этих [решений](http://www.pravoteka.ru/enc/5256.html);
* сообщать [гражданам](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html), как правило, в письменной форме, о [решениях](http://www.pravoteka.ru/enc/5256.html), принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием, в [случаях](http://www.pravoteka.ru/enc/5545.html) необходимости разъяснять порядок обжалования, за исключением следующих случаев:

1. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
2. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
3. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
   1. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.
4. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
   1. В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.
5. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.
6. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.
   1. [Ответы](http://www.pravoteka.ru/enc/4092.html) на обращения [граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html) дают [исполнители](http://www.pravoteka.ru/enc/2482.html) за [подписью](http://www.pravoteka.ru/enc/4419.html) директора ОУ или его заместителя. О характере и форме [ответа](http://www.pravoteka.ru/enc/4092.html) сообщается документоведу, который делает отметку о выполнении в «Журнале регистрации обращений граждан».
   2. [Ответы](http://www.pravoteka.ru/enc/4092.html) по письмам, направляемым в вышестоящие [организации](http://www.pravoteka.ru/enc/4007.html), даются за [подписью](http://www.pravoteka.ru/enc/4419.html) руководителя ОУ.
   3. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.
   4. Предложения, [заявления](http://www.pravoteka.ru/enc/2211.html) и [жалобы](http://www.pravoteka.ru/enc/2041.html) [граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html) рассматриваются в следующие [сроки](http://www.pravoteka.ru/enc/5703.html):

* подлежащие направлению в другие [организации](http://www.pravoteka.ru/enc/4007.html) и [учреждения](http://www.pravoteka.ru/enc/6283.html) - в течение 5 дней;
* требующие [информации](http://www.pravoteka.ru/enc/2450.html) и консультации - до 15 дней;
* требующие проверки, изучения и принятия мер - до 1 месяца. [Сроки](http://www.pravoteka.ru/enc/5703.html) исполнения писем исчисляются со дня поступления в ОУ.
  1. В тех [случаях](http://www.pravoteka.ru/enc/5545.html), когда для разрешения [заявления](http://www.pravoteka.ru/enc/2211.html) или [жалобы](http://www.pravoteka.ru/enc/2041.html) необходимо дополнительное изучение, [сроки](http://www.pravoteka.ru/enc/5703.html) их рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем ОУ, но не более, чем на один месяц, с сообщением об этом лицу, [подавшему](http://www.pravoteka.ru/enc/4398.html) [заявление](http://www.pravoteka.ru/enc/2211.html) или [жалобу](http://www.pravoteka.ru/enc/2041.html), или [организации](http://www.pravoteka.ru/enc/4007.html), переславшей в муниципальный [орган](http://www.pravoteka.ru/enc/4003.html) управления образованием письмо [гражданина](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html).
  2. Рассмотрение [заявлений](http://www.pravoteka.ru/enc/2211.html) и [жалоб](http://www.pravoteka.ru/enc/2041.html) с выездом на место проводится по желанию заявителей с их участием.
  3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

* 1. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел 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.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

**4. Контроль за** [**работой**](http://www.pravoteka.ru/enc/5045.html) **с обращениями** [**граждан**](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html)**.**

* 1. Исполнение обращений [граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html) контролируется с целью устранения [недостатков](http://www.pravoteka.ru/enc/3627.html) в [работе](http://www.pravoteka.ru/enc/5045.html) ОУ; оказания помощи заявителям в удовлетворении их законных просьб или восстановлении нарушенных [прав](http://www.pravoteka.ru/enc/4586.html); выяснения принимавшихся ранее мер по обращениям [граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html) или получения справок по вопросам, с которыми они обращаются неоднократно; получения материалов для анализа обращений и [информации](http://www.pravoteka.ru/enc/2450.html), а также обеспечения рассмотрения их в [сроки](http://www.pravoteka.ru/enc/5703.html), правильного и полного рассмотрения содержащихся в них вопросов.
  2. Порядок постановки писем на контроль определяют руководитель [учреждения](http://www.pravoteka.ru/enc/6283.html) и непосредственно [исполнитель](http://www.pravoteka.ru/enc/2482.html)(и). Письма [граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html), поступившие в ОУ, требующих сообщить результаты их рассмотрения, ставятся на контроль.
  3. Контроль осуществляют лица, ответственные за [делопроизводство](http://www.pravoteka.ru/enc/1589.html) – документовед.
  4. Ход и [сроки](http://www.pravoteka.ru/enc/5703.html) исполнения предложений, [заявлений](http://www.pravoteka.ru/enc/2211.html) и [жалоб](http://www.pravoteka.ru/enc/2041.html) (напоминания [исполнителям](http://www.pravoteka.ru/enc/2482.html), оформление разрешения на продление [срока](http://www.pravoteka.ru/enc/5703.html), доклад руководству о результатах рассмотрения и т.п.) фиксируются в журнале учета обращений граждан.
  5. [Исполнители](http://www.pravoteka.ru/enc/2482.html) писем [граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html) тщательно анализируют [документы](http://www.pravoteka.ru/enc/1924.html), полученные с мест, по результатам проверки [жалоб](http://www.pravoteka.ru/enc/2041.html) и рассмотрения вопросов делают заключение о [качестве](http://www.pravoteka.ru/enc/2614.html) и полноте [ответов](http://www.pravoteka.ru/enc/4092.html) на все поставленные в них вопросы, в [случае](http://www.pravoteka.ru/enc/5545.html) необходимости запрашивают дополнительную [информацию](http://www.pravoteka.ru/enc/2450.html) и вносят предложения руководителям [образовательных учреждений](http://www.pravoteka.ru/enc/3800.html) по совершенствованию управления, а также направляют им аналитические письма.
  6. Контроль завершается только [после](http://www.pravoteka.ru/enc/4527.html) вынесения [решения](http://www.pravoteka.ru/enc/5256.html) и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, [жалобы](http://www.pravoteka.ru/enc/2041.html), [заявления](http://www.pravoteka.ru/enc/2211.html). [Решение](http://www.pravoteka.ru/enc/5256.html) о снятии с контроля обращений принимает руководитель ОУ. Предложения, [заявления](http://www.pravoteka.ru/enc/2211.html) и [жалобы](http://www.pravoteka.ru/enc/2041.html) [граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html) считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры, даны исчерпывающие [ответы](http://www.pravoteka.ru/enc/4092.html).
  7. На каждом обращении [после](http://www.pravoteka.ru/enc/4527.html) окончательного [решения](http://www.pravoteka.ru/enc/5256.html) и его исполнения должны быть надпись "В дело" и личная [подпись](http://www.pravoteka.ru/enc/4419.html) руководителя.
  8. [Организация](http://www.pravoteka.ru/enc/4007.html) контроля, обеспечивающего своевременное, правильное и полное рассмотрение писем и исполнение [решений](http://www.pravoteka.ru/enc/5256.html), принятых по предложениям, [заявлениям](http://www.pravoteka.ru/enc/2211.html) и [жалобам](http://www.pravoteka.ru/enc/2041.html) [граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html), возлагается на специалиста, ответственного за [делопроизводство](http://www.pravoteka.ru/enc/1589.html) - документоведа.

**5. Личный прием** [**граждан**](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html)**.**

* 1. [Работу](http://www.pravoteka.ru/enc/5045.html) по [организации](http://www.pravoteka.ru/enc/4007.html) приема [граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html) проводит [работник](http://www.pravoteka.ru/enc/5046.html), ответственный за [делопроизводство](http://www.pravoteka.ru/enc/1589.html) - документовед.
  2. Прием посетителей руководителем ОУ осуществляется по графику.
  3. Учет приема [граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html) руководителем ОУ производится в журнале учета обращений граждан при проведении личного приема.
  4. Предложения, [заявления](http://www.pravoteka.ru/enc/2211.html) и [жалобы](http://www.pravoteka.ru/enc/2041.html) [граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html), полученные во время приема, передаются в приемную для их [регистрации](http://www.pravoteka.ru/enc/5145.html) и исполнения в соответствии с данной Инструкцией. Контроль за их исполнением ведется [работником](http://www.pravoteka.ru/enc/5046.html), ответственным за [делопроизводство](http://www.pravoteka.ru/enc/1589.html).
  5. 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 гражданин. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
  6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению согласно данной инструкции.

**6.** [**Организация**](http://www.pravoteka.ru/enc/4007.html)[**делопроизводства**](http://www.pravoteka.ru/enc/1589.html)**.**

* 1. [Делопроизводство](http://www.pravoteka.ru/enc/1589.html) по предложениям, [заявлениям](http://www.pravoteka.ru/enc/2211.html) и [жалобам](http://www.pravoteka.ru/enc/2041.html) [граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html) осуществляется документоведом ОУ.
  2. Предложения, [заявления](http://www.pravoteka.ru/enc/2211.html) и [жалобы](http://www.pravoteka.ru/enc/2041.html) [граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html), [копии](http://www.pravoteka.ru/enc/2909.html) [ответов](http://www.pravoteka.ru/enc/4092.html) на них и [документы](http://www.pravoteka.ru/enc/1924.html), связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной [номенклатурой](http://www.pravoteka.ru/enc/3729.html). [Документы](http://www.pravoteka.ru/enc/1924.html) в этих делах располагаются в хронологическом порядке. Каждые предложение, [заявление](http://www.pravoteka.ru/enc/2211.html) и [жалоба](http://www.pravoteka.ru/enc/2041.html) составляют в деле самостоятельную группу. В [случае](http://www.pravoteka.ru/enc/5545.html) получения повторного предложения, [заявления](http://www.pravoteka.ru/enc/2211.html), [жалобы](http://www.pravoteka.ru/enc/2041.html) или появления дополнительных [документов](http://www.pravoteka.ru/enc/1924.html) - подшиваются к данной группе [документов](http://www.pravoteka.ru/enc/1924.html).  
     При формировании дел проверяется правильность направления [документов](http://www.pravoteka.ru/enc/1924.html) в дело. Неправильно оформленные [документы](http://www.pravoteka.ru/enc/1924.html) подшивать в дела запрещается.
  3. Дела с материалами переписки (письменные обращения, [ответы](http://www.pravoteka.ru/enc/4092.html), [информация](http://www.pravoteka.ru/enc/2450.html) [образовательного учреждения](http://www.pravoteka.ru/enc/3800.html) и др.) хранятся в текущем [делопроизводстве](http://www.pravoteka.ru/enc/1589.html) у исполнителей.
  4. [Хранение](http://www.pravoteka.ru/enc/6468.html) дел с предложениями, [заявлениями](http://www.pravoteka.ru/enc/2211.html) и [жалобами](http://www.pravoteka.ru/enc/2041.html) [граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html) и [документами](http://www.pravoteka.ru/enc/1924.html) по их исполнению осуществляется в справочных и других целях.
  5. При уходе в [отпуск](http://www.pravoteka.ru/enc/4167.html), отъезде в [командировку](http://www.pravoteka.ru/enc/2696.html) или [увольнении](http://www.pravoteka.ru/enc/6139.html) [работник](http://www.pravoteka.ru/enc/5046.html) обязан передать по указанию руководителя все находящиеся у него на исполнении письма [граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html) другому [работнику](http://www.pravoteka.ru/enc/5046.html), с тем, чтобы были приняты меры к их своевременному разрешению.
  6. Вновь принятые [работники](http://www.pravoteka.ru/enc/5046.html) обязаны ознакомиться с настоящей [Инструкцией](http://www.pravoteka.ru/enc/2428.html).
  7. [Срок](http://www.pravoteka.ru/enc/5703.html) [хранения](http://www.pravoteka.ru/enc/6468.html) [заявления](http://www.pravoteka.ru/enc/2211.html), предложения или [жалобы](http://www.pravoteka.ru/enc/2041.html) [граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html) и [документов](http://www.pravoteka.ru/enc/1924.html), связанных с их рассмотрением и разрешением составляет пять лет. По истечении установленного [срока](http://www.pravoteka.ru/enc/5703.html) [хранения](http://www.pravoteka.ru/enc/6468.html) [документы](http://www.pravoteka.ru/enc/1924.html) по предложениям, [заявлениям](http://www.pravoteka.ru/enc/2211.html) и [граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html) подлежат уничтожению.

**7. Анализ** [**работы**](http://www.pravoteka.ru/enc/5045.html) **с предложениями,** [**заявлениями**](http://www.pravoteka.ru/enc/2211.html) **и** [**жалобами**](http://www.pravoteka.ru/enc/2041.html)[**граждан**](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html)**.**

7.1. [Должностные лица](http://www.pravoteka.ru/enc/1937.html) систематически анализируют письменные обращения [граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html), содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение [прав](http://www.pravoteka.ru/enc/4586.html) и охраняемых [законом](http://www.pravoteka.ru/enc/2115.html) интересов [граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html), обобщают предложения, принимают меры по снижению количества [жалоб](http://www.pravoteka.ru/enc/2041.html), уменьшению повторных обращений; вносят руководству предложения по совершенствованию образования, представляют материалы для выступлений в периодической [печати](http://www.pravoteka.ru/enc/4347.html) с целью разъяснения проблем, поднимаемых [гражданами](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html).

С Инструкцией по работе с обращениями граждан, утвержденной приказом от 05.02.2019 № 33 ознакомлены:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Садловская А.С. | Заместитель директора по УВР |  |
| Клетушкина Л.Н. | Заместитель директора по УВР |  |
| Медведева Л.Е. | Заместитель директора по ВР |  |
| Климова И.А. | Заместитель директора по АХР |  |
| Низамутдинова М.Е. | Документовед |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |