

УТВЕРЖДАЮ

Директор Н.Б. Барановский



ПОЛОЖЕНИЕ
о работе с обращениями граждан в муниципальном бюджетном
образовательном учреждении дополнительного образования
«Шушенский центр дополнительного образования»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение регламентирует правила работы с поступающими обращениями граждан, разработано в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами: Конституцией Российской Федерации; Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; Уставом МБОУ ДО «Шушенский ЦДО» (далее – Учреждение).

1.2. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обратиться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

1.3. В соответствии со ст. 55 Закона РФ «Об образовании» расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступающей на него жалобе, поданной в письменной форме.

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

Предложение – обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательного учреждения и т.д.

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

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

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.

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.

Анонимными считаются письма граждан без подписи и указания фамилии, не содержащие данных о месте их жительства, работы или учебы.

1. Организация делопроизводства

2.1. Организация работы с письмами и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

2.2. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на директора Учреждения.

2.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется секретарем руководителя Учреждения.

2.4. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется директором Учреждения.

2.5. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется ответственными работниками Учреждения.

2. Прием и регистрация обращений граждан

3.1. Все поступающие в учреждение обращения граждан принимаются и оформляются в день их поступления секретарем руководителя Учреждения в соответствии с должностными обязанностями.

3.2. Поступающие обращения с копиями документов (например, копии аттестатов, дипломов, трудовых книжек и др.) прикрепляются к тексту обращения. Полученные подлинники документов, ценные бумаги возвращаются гражданам по акту.

3.3. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

3.4. Поступившие письма граждан регистрируются секретарем руководителя учреждения в регистрационно-контрольных карточках и журнале учета (приложения 1 и 2).

Регистрационный штамп проставляется на лицевой стороне первого листа с указанием регистрационного номера, даты регистрации и контрольного срока исполнения.

Регистрационный (входящий) номер письма состоит из порядкового номера поступившего обращения в пределах календарного года и индекса дела по номенклатуре.

Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо проставляется свой регистрационный номер.

Если письмо переслано, то в журнале (в графе «примечание») указывает откуда оно поступило (от администрации, прокуратуры и т.д.).

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

В журнале учета и регистрационно-контрольных карточках проставляется номер, код темы письма в соответствии с примерным классификатором (приложение 3).

Если в одном письме содержится несколько тем, то каждой присваивают обозначение по классификатору.

3.5. После регистрации обращения направляются директору Учреждения для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и сроков исполнения.

3. Рассмотрение письменных обращений граждан

4.1. Письма граждан, после регистрации и оформления резолюции директором Учреждения передаются на исполнение конкретному исполнителю под «роспись» в учетной документации.

4.2. Письма граждан, требующие проверки изложенных фактов, рассматриваются должностными лицами в срок до одного месяца со дня их регистрации; не требующие дополнительного изучения и проверки – не позднее 15 дней. В отдельных случаях срок рассмотрения письма может быть продлен, но не более чем на один месяц, о чем исполнитель уведомляет заявителя в трехдневный срок.

Не допускается направление писем граждан на рассмотрение работникам, действия которых обжалуются.

В сопроводительном письме обязательно указывается порядок ответа заявителю, а при необходимости - и организации (учреждению), в которую направляется данное обращение. При этом ответ на обращение ставится секретарем руководителя «на контроль».

Анонимные письма не рассматриваются.

4.3. Ответы на обращения граждан подготавливают исполнители за подписью директора Учреждения.

4.4. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан обязаны: внимательно проанализировать изложенные проблемы, в случае необходимости сделать запрос требуемых документов, или произвести выезд на место для проверки фактов, а также предпринимать другие меры для объективного разрешения вопроса; принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений.

4.5. По результатам рассмотрения вопросов содержащихся в письмах граждан, исполнитель подготавливает ответ заявителю.

При составлении ответа о результатах рассмотрения письма должны соблюдаться следующие требования: кратко изложить, какая работа была проведена для проверки фактов, изложенных в обращении; если в письме заявителя содержится несколько вопросов, то ответ надо дать отдельно по каждому рассмотренному вопросу; сообщить, подтвердились ли факты, изложенные в письме, какие меры приняты по результатам проверки.

4.6. Ответы оформляются на бланках писем и содержат следующие реквизиты: адресат, текст, фамилия исполнителя с указанием его рабочего телефона, дата исполнения и исходящий номер письма проставляется секретарем руководителя после того, как письмо подписано.

4. Контроль за работой с письменными обращениями граждан

5.1. Порядок постановки писем на контроль определяют директор Учреждения и непосредственно исполнитель(и). Письма граждан, переправленные в другие организации, или учреждения, и требующие сообщения результатов их рассмотрения, ставятся на контроль.

5.2. Письма граждан, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» в регистрационно-контрольных карточках. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

5.3. Организация контроля (ход и сроки исполнения обращений граждан) отмечаются в регистрационно-контрольных карточках и журнале учета секретарем руководителя.

5.4. Сроки исполнения писем граждан, по которым необходима подготовка ответов в вышестоящие органы, продлеваются только после согласования с ними. О продлении срока сообщается заявителю.

Изменение срока исполнения производится заблаговременно лицом, установившим тот срок, при наличии объективных причин, изложенных в соответствующей записке.

Изменение срока указывается на документе, а также изменения вносятся регистрационно-контрольную карточку.

5.5. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению обращений. Решение о снятии с контроля и обращений принимает директор Учреждения.

Письма граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны ответы заявителям.

5. Прием и рассмотрение устных обращений граждан

6.1. Прием граждан в Учреждении может осуществляться как по предварительной записи, так и без нее, согласно графику, утвержденному приказом директора Учреждения.

6.2. Прием посетителей регистрируется в карточке личного приема гражданина (приложение 4).

6.3. По результатам приема все документы передаются секретарю руководителя, который переносит резолюции в регистрационно-контрольную карточку и журнал учета, а из документов, представленных заявителем, формируется дело.

6.4. Дальнейшая работа и контроль за своевременным исполнением принятых решений по устным обращениям осуществляется в порядке, установленном для писем граждан.

6. Обобщение и анализ письменных и устных обращений граждан

7.1. Директор Учреждения, или по его поручению другие должностные лица, должны систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан и содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав заявителей, защиты

интересов граждан в соответствии с законодательством, а также совершенствования организационной и управленческой деятельности.

7.2. Обобщение обращений можно осуществлять по следующей примерной классификации:

по адресу обращений (в том числе поступающих из вышестоящих организаций и др.): сколько получено и рассмотрено коллективных, индивидуальных, анонимных обращений; по направлениям работы (по классификатору тем).

Проводится количественный и качественный анализ всех поступивших обращений с характеристикой фактов, изложенных заявителями и указанием результатов: в частности, какие факты подтвердились полностью или частично.

По результатам анализа представляется информация с конкретными рекомендациями по совершенствованию работы в данном вопросе.

Материалы оформляются в виде обобщенных сведений, таблиц и аналитических справок.

7.3. Аналитическая информация по итогам работы с обращениями граждан подготавливается за календарный год.

8. Формирование и хранение дел по письмам и устным обращениям граждан

Все поступившие письма и устные обращения граждан после их разрешения должны быть возвращены секретарю руководителя со всеми относящимися к ним материалами для централизованного учета и формирования дел. Формирование и хранение дел по обращениям граждан у исполнителя запрещается.

8.1. Письменные обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

8.2. В процессе формирования дел проверяется также правильность оформления документов (подписи, даты, индексы, адресаты). Недооформленные или неправильно оформленные документы возвращаются исполнителям на доработку.

8.3. Письма и материалы по устному рассмотрению обращений граждан хранятся пять лет, после чего уничтожаются.

8.4. По истечению установленного срока хранения документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан составляется акт об их уничтожении, который подписывается членами экспертной комиссии и утверждается директором Учреждения.

Приложение № 3 к
положению о работе с
обращениями граждан

Примерный классификатор тем обращений граждан

Код темы	Наименование вопроса (темы)
1	Учебно-воспитательный процесс
2	Управленческая деятельность
3	Нарушения прав ребенка
4	Охрана жизни здоровья детей
5	Оказание платных образовательных услуг
6	Финансово-хозяйственная деятельность
7	Охрана труда, техника безопасности
8	Нарушение ТК РФ. Вопросы увольнения, приема на работу
9	Вопросы аттестации руководящих и педагогических работников
10	Сохранение сети образовательных учреждений
11	Прочие вопросы

Приложение №4 к
положению о работе с
обращениями граждан

Карточка личного приема граждан

№ _____
Дата: _____ Содержание
заявления:

№ _____ Фамилия,
Имя, Отчество заявителя

Адрес: _____