ПРИНЯТО:
На заседании трудового коллектива
МБУ ДО ДХорШ
г.Ставрополя
Протокол № 01
«03» июня 2015г.

УТВЕРЖДАЮ:
Директор МБУ ДО ДХорШ
г.Ставрополя
_____ А.П. Виничeнко
Приказ № 61
от «05» июня 2015 г.

ПОРЯДОК
работы с обращениями граждан в МБУ ДО ДХорШ города Ставрополя

1.Общие положения:

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

1.2. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступающей на него жалобе, поданной в письменной форме.

1.3. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб. Предложение – обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательных учреждений, органов управления образованием 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, работе или учебы.

2.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 руководителя.

2.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на руководителя.

Принятие решения по рассмотрению писем из устных обращений граждан осуществляется директором школы.

3.Прием и регистрация писем граждан:

3.1. Все поступающие в учреждение обращения граждан принимаются и оформляются в день их поступления секретарем учреждения.

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

3.3. Поступившие письма граждан регистрируются в журнале учета.

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») указывается, откуда оно поступило (от администрации города Ставрополя, управления культуры администрации города Ставрополя и т.д.).

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

В журнале учета проставляется код темы письма в соответствии с примерным классификатором.

Если в одном письме содержится несколько тем, то каждой присваиваются обозначения по классификатору.

3.4. После регистрации обращения направляются руководителю учреждения для оформления резолюции с указанием подразделения, исполнителя, порядка и срока исполнения.

4. Рассмотрение письменных обращений граждан:

4.1. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции руководителя 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 (телеграммы) может быть продлен, но не более чем на один месяц, о чем исполнитель уведомляет заявителя.

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

Обращения граждан, подлежащие направлению в другие организации и учреждения, рассматриваются в течение 5 дней. В этом случае обращение отправляется с сопроводительным письмом за подписью руководителя.

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 на «контроль».

Анонимные письма, как правило, не рассматриваются. Однако, решение об исполнении анонимного обращения, принимает директор учреждения.

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

4.3. Ответы на исполнение граждан подготавливает директор учреждения.

Ответы на письма, направляемые в вышестоящие организации и депутатам, оформляются в обязательном порядке, за подписью директора учреждения.

4.4. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- внимательно анализировать 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 после того, как письмо подписано.

5.Контроль за работой письменных обращений граждан:

5.1. Порядок постановки писем на контроль определяют руководитель учреждения. 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». Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

5.3. Организация контроля: ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в регистрационно-контрольных карточках и журнале учета ответственным специалистом.

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 этот срок, при наличии объективных причин, изложенных в соответственной записке.

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

5.5. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением писем граждан осуществляет директор учреждения.

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

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

5.6. Ответы в вышестоящие организации, редакции газет и журналов подписываются директором учреждения.

6.Прием и рассмотрение устных обращений граждан:

6.1. Прием граждан в учреждении может осуществляться как по предварительной записи, так и без нее.

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

7. Формирование и хранение дел по письмам и устным обращениям граждан:

7.1. Все поступившие письма и устные обращения граждан после их разрешения должны быть возвращены для учета и формирования дел.

7.2. Письменные обращения граждан, копия 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.

7.3. В процессе формирования дел проверяется также правильность оформления документов (подписи, даты, индексы, адресаты).

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

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