



ПОЛОЖЕНИЕ
о работе с обращениями граждан муниципального автономного учреждения
дополнительного образования города Нижневартовска
“Детская школа искусств №3”

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» №59-ФЗ от 02 мая 2006г.

1.2. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан муниципального автономного учреждения дополнительного образования детей “Детская школа искусств №3”- (далее - учреждение) направлена на обеспечение необходимых условий для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

1.3. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником учреждения может быть проведено только по поступившей 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 образовательных учреждений, комитета образования.

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

Жалоба - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями или 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.

Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

2. Организация делопроизводства

2.1. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на директора учреждения.

2.2. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется директором учреждения.

2.3. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется зам.директора по УВР учреждения, которые, при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

- 2.4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в учреждение делопроизводителем, ответственным за ведение делопроизводства в журнале учета.
- 2.5. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции директора учреждения передаются на исполнение специалисту.
- 2.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию директора учреждения направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.
- 2.7. Зам.директора по УВР и другие специалисты учреждения по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.
- 2.8. Письменное обращение, поступившее в учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.
- 2.9. В исключительных случаях директор учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.
- 2.10. Ответ на обращение подписывается директором учреждения. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется делопроизводителем после того, как письмо подписано.

3. Личный приём граждан

- 3.1. Личный прием граждан осуществляется директором учреждения и его заместителями. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.
- 3.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 3.3. Содержание устного обращения заносится в журнал учёта обращения граждан. 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 приёма, о чём делается запись в журнале учёта обращения граждан. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 3.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим положением.
- 3.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 3.6. В ходе личного приёма гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4. Контроль за исполнением письменных обращений граждан.

- 4.1. Порядок постановки писем на контроль определяется директором учреждения.

- 4.2. Дата обращения, ФИО заявителя, краткое содержание и результат рассмотрения обращений граждан фиксируются в журнале учета делопроизводителем.
- 4.3. Письменные обращения граждан, копии письменных ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела.
- 4.4. Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии и утверждается директором учреждения.