УТВЕРЖДАЮ
Директор
МАУДО г. Нижневартовска
«ДШИ № 1»
_____И.В. Чижевская
«___» _____2015 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан в МАУДО г. Нижневартовска «ДШИ №1»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств №1» в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их прием в МАУДО г. Нижневартовска «ДШИ №1», правила регистрации учета, контроля их исполнения.

1.2. Обращения граждан поступают в школу в виде предложений, заявлений, жалоб:

- предложение – обращение граждан, направленное на улучшение деятельности Школы;
- заявление – обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан;
- жалоба – обращение с требованиями о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями, решениями муниципальных органов либо должностных и общественных лиц и общественных организаций.

2. Регистрация обращений граждан

2.1. Все поступающие в школу обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением регистрируются секретарем в журнале обращений граждан по мере их поступления.

2.2. На поступивший документ проставляется в правом нижнем углу первой страницы регистрационный штамп.

2.3. В журнале регистрации указывается:

• фамилия инициалы исполнителей в именном падеже;
• дата поступления обращения, которая дублируется со штампа;
• краткое содержание письма;

• фамилия специалиста, которому отписано данное обращение для рассмотрения.

2.4. При получении обращения секретарем:

- проверяется правильность содержание корреспонденции;

- наличие документов в вскрываемых конвертах (разорванные документы подклеиваются);

- конверты подкалываются и сохраняются в делах.

2.5. Поступившие документы (копии аттестатов, дипломов, трудовых книжек, пенсионных удостоверений и др.) прикрепляются к тесту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения или текста делается соответствующая отметка в журнале регистрации.

2.6. С полученных подлинников документов (об образовании, трудовых книжек) снимается копия, подлинник возвращается гражданам.

2.7. Письма присланные не по адресу возвращаются на почту невскрываемыми или по возможности направляются адресату.

2.8. Если письмо переслано, тот в журнале указывается откуда оно поступило, проставляются:

- исходящее номер и дата;

- регистрационный номер;

- краткое содержание письма;

- отметка о форме и сроке исполнения.

При повторном обращении граждан документу присваивается очередной регистрационный номер. Повторным считается 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. Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя.

2.9. 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. Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то каждое письмо регистрируется самостоятельно.

2.10. После регистрации секретарь передает корреспонденцию директору школы.

3. Рассмотрение обращений граждан

3.1. Директор школы знакомится с содержанием писем, пишет на них резолюцию, либо указывает структурное подразделение (заместителя, руководителя структурного подразделения) школы в случае их передачи. Особое внимание уделяется обращениям, а также письмам о неудовлетворительном рассмотрении предыдущих заявлений.

3.2. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.3. Руководитель структурного подразделения при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб обязаны:

- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, организовать проверки на местах, принять могут другие меры для объективного разрешения вопроса;

- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль за своевременным и правильным их исполнением;

-сообщить заявителям, как правильно в письменной форме о решении, принятых их обращениям, с необходимым обоснованием, в случае необходимости разъяснять порядок обжалования.

3.4. Обращение без подписи и указания фамилии не содержащие данных о месте их жительства, работы или учебы признанная анонимными. Анонимные письма, как правило не рассматривается. Если в указанном обращении содержаться сведения о подготавливаемом совершаемом или совершенном противоправном действий, а такие о лице его подготавливающем, совершающем или совершившим обращение подлежит направлению в соответствии с его подведомственностью. Если подпись заявителя неразборчива в журнале регистрации дел пометка «роспись неразборчива». Решение об исполнении такого обращения принимается директором школы.

3.5. Письменные обращения рассматриваются в учреждении в течении 30 рабочих дней со дня регистрации письменного заявления.

3.6. В исключительном случае, когда для рассмотрения обращения необходимо дополнительное изучение сроки их рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены директором школы, но не более чем на 1 месяц. С сообщением об этом заявителю или другой организации переславшей в школу письмо гражданина.

3.7. Ответы на обращения граждан дают руководители структурных подразделений за подписью директора школы.

3.9. Секретарь школы регистрирует ответ заявителю в журнале регистрации исходящей корреспонденции.

3.10. Регистрационный штамп проставляется в нижнем углу первой страницы ответа.

3.11. В журнале регистрации указывается фамилия, инициалы заявителя (в именительном падеже), адрес направления ответа, краткое содержание письма, фамилия исполнителя.

4. Личный прием граждан

4.1. Личный прием граждан в школе проводит директор школы каждый вторник с 15.00 до 17.00 часов и уполномоченные им лица в установленное для этого время. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.2. Работу по организации приема граждан проводит секретарь школы.

4.3. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.4. Письменное обращение, принятое во время личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

4.5. В случае если в обращении содержаться вопросы, решение которых не входит в компетенцию школы, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5. Организация делопроизводства

5.1. Делопроизводство по предложениям, обращениям и заявлениям граждан осуществляется секретарем школы и ведется отдельно от других видов делопроизводства.

5.2. Предложения, заявления и жалобы граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

5.3. Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке. каждые предложение, заявление и жалоба и все документы по их рассмотрению и разрешению составляют в виде самостоятельную группу.

5.4 В случае получения повторного предложения, заявления и жалобы или появление дополнительных документов – подшиваются к данной группе документов.

5.5. При оформлении дел проверятся правильность направления документов в дело. Неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.

5.6. Дела с материалами переписки (письменные обращения) хранятся в текущем делопроизводстве.

5.7. Хранение дел с предложениями, заявлениями и жалобами граждан и документы по их исполнению осуществляются в справочных и других целях. 5.8. При уходе в отпуск, отъезде в командировку или увольнение работник обязан передать по указанию все находящиеся у него на исполнении письма граждан другому работнику, с тем чтобы были приняты меры к их своевременному разрешению. Вновь принятый работник обязан ознакомиться с настоящее инструкцией.

5.9. Срок хранения заявления, предложения или жалобы граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном Федеральной архивной службой России.

5.10. Личная ответственность за состоянием делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан и сохранность документов возлагается на директора школы.