Кировский муниципальный район Ленинградской области
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования
«Кировский центр информационных технологий»
187342, г. Кировск, ул.Кирова, д.8

УТВЕРЖДЕНО
и введено в действие
приказом №217
от 30.08.2024 год
Директор МБУ ДО «Кировский ЦИТ»
_____Н.Н.Вахренева

Положение
О порядке работы
с обращениями граждан

МУНИЦИПАЛЬНОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КИРОВСКИЙ ЦЕНТР ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

Нормативно-правовой аспект

Настоящее Положение разработано на основании Закона Российской Федерации от 29.12.2012 №273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" и Устава Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования

«Кировский центр информационных технологий».

Настоящее положение разработано в соответствии с перечнем действующих нормативно-правовых документов, регламентируют правила работы с поступающими обращениями граждан.

I. Общие положения

1.1. Организация работы с письменными 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.

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.

1.4. Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательных учреждений, органов управления образованием и т.д.

1.5. 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.

1.6. 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.

1.7. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

1.8. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам.

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

II. Организация делопроизводства

2.2. 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.

2.3. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на директора МБУДО «Кировский ЦИТ».

2.4. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на директора МБУДО «Кировский ЦИТ».

2.5. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется директором МБУДО «Кировский ЦИТ».

2.6. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется ответственными работниками МБУДО «Кировский ЦИТ».

III. Прием и регистрация писем граждан

3.1. Все поступающие в МБУДО «Кировский ЦИТ» обращения граждан принимаются и оформляются в день их поступления директором или заместителем по УВР в регистрационно- контрольных карточках и журнале учета.

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

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

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

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

3.6. Если письмо переслано, то в журнале (в графе «примечание») указывается, откуда оно поступило (от администрации, городской прокуратуры, Комитета общего и профессионального образования Ленинградской области и т.д.)

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

3.8. После регистрации обращения направляются директору МБУДО «Кировский ЦИТ» для оформления резолюции с указанием работника исполнителя, порядка и сроков исполнения.

IV. Рассмотрение письменных обращений граждан

4.1. Письма граждан, после регистрации и оформления резолюции директором МБУДО «Кировский ЦИТ» 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.

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

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

4.5. 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 директором «на контроль».

4.6. Анонимные письма, как правило, не рассматриваются. Однако решение об исполнении анонимного обращения принимает директор МБУДО «Кировский ЦИТ».

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

4.8. Ответы на обращения граждан подготавливают исполнители за подписью директора МБУДО «Кировский ЦИТ».

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

директора МБУДО «Кировский ЦИТ».

4.10. 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.

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

4.12. 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 раздельно по каждому рассмотренному вопросу;

— сообщить, подтвердились ли факты, изложенные в письме, какие меры приняты по результатам проверки.

4.13. 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 после того, как письмо подписано.

4.14. . Контроль за работой с письменными обращениями граждан

4.15. Порядок постановки писем на контроль определяют директор МБУДО «Кировский ЦИТ» и непосредственно - исполнитель(и). Письма граждан, переправленные в другие организации или учреждения и требующие сообщения результатов их рассмотрения, ставятся на контроль.

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

4.17. Организация контроля: ход и сроки исполнения обращений граждан в регистрационно-контрольных карточках и журнале учета директором или заместителем по УВР

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

заявителю.

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

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

4.21. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляют директор или заместитель по УВР.

4.22. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению обращений. Решение о снятии с контроля и обращений принимает директор МБУДО «Кировский ЦИТ».

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

4.24. Ответы в вышестоящие организации, редакции газет и журналов подписываются директором МБУДО «Кировский ЦИТ», в его отсутствие -заместителем.

4.25. Прием и рассмотрение устных обращений граждан

4.26. Прием граждан в МБУДО «Кировский ЦИТ» может осуществляться как по предварительной записи, так и без нее.

4.27. Директор МБУДО «Кировский ЦИТ» ведет прием по средам с

4.28. 15.00 до 18.00. В его отсутствие прием осуществляет его заместитель.

4.29. Прием посетителей регистрируется в карточке личного приема гражданина.

4.30. По результатам приема все документы фиксируются в регистрационно-контрольную карточку и журнал учета, а из документов, представленных заявителем, формируется дело.

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

4.32. Обобщение и анализ письменных и устных обращений граждан

4.33. Директор МБУДО «Кировский ЦИТ» или по его поручению другие должностные лица должны систематически анализировать и обобщать предложения заявления, жалобы граждан и содержащиеся в них практические замечания.

4.34. Цель: своевременное выявление и устранение причины, порождающей нарушение прав заявителей, зашита интересов граждан в соответствии с законодательством, а также совершенствование организационной и управленческой

деятельности в МБУДО «Кировский ЦИТ».

4.35. Обобщение обращений можно осуществлять по следующей примерной классификации:

— по адресу обращений (в том числе поступающих из вышестоящих организаций и др.):

— по типам и видам образовательных учреждений;

— сколько получено и рассмотрено коллективных, индивидуальных, анонимных обращений;

— по направлениям работы.

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

4.37. По результатам анализа представляется информация с конкретными рекомендациями по совершенствованию работы в данном вопросе. Материалы оформляются в виде обобщенных сведений, таблиц и аналитических справок.

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

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

4.40. Все поступившие письма и устные обращения граждан после их разрешения должны быть со всеми относящимися к ним материалами для централизованно учитываться для формирования дел. Формирование и хранение дел по обращениям граждан у исполнителя запрещается.

4.41. 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.

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

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

4.44. 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 МБУДО «Кировский ЦИТ».