





## **2. Порядок приема обращений граждан**

2.1. Все поступающие в Учреждение обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются делопроизводителем и регистрируются в журнале учета входящей корреспонденции с отметкой «обращение граждан» по мере их поступления.

Началом срока рассмотрения обращения считается день регистрации, окончанием срока – дата направления письменного или устного ответа лицу, подавшему обращение.

2.2. На поступивший документ проставляется в правом нижнем углу первой страницы регистрационный номер и дата.

2.3. В журнале регистрации указывается: фамилия, инициалы исполнителя в именительном падеже, дата поступления обращения, краткое содержание письма.

2.4. При получении обращения делопроизводитель (секретарь) Учреждения проверяет правильность содержания корреспонденции, наличие документов во вскрываемых конвертах (разорванные документы подклеиваются), конверты подкладываются и сохраняются в делах.

2.5. Поступившие документы прикрепляются к тексту обращения. В случае обнаружения отсутствия приложения или текста делается соответствующая отметка в журнале регистрации.

2.6. С полученных подлинников документов (об образовании, трудовых книжек и т.п.) снимается копия, подлинник возвращается гражданину.

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

2.8. Если письмо переслано, то об этом делается запись в журнале исходящей корреспонденции, указывается исходящий номер и дата, фамилия, инициалы адресата, краткое содержание письма.

При повторном обращении граждан документу присваивается очередной регистрационный номер. 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. 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 корреспонденция передается для рассмотрения директору Учреждения, либо лицу его заменяющему.

2.11. Директор и ответственные работники Учреждения обязаны организовать работу по рассмотрению обращений граждан.

2.12. Предложения, заявления и жалобы граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные вопросы.

## **3. Требования к письменному обращению, регистрации и срокам рассмотрения**

3.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество, а также ставит личную подпись и дату.

3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.3. Обращение, поступившее в Учреждение по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

3.4. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.



3.5. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В журнале регистрации входящей корреспонденции ставится пометка «подпись неразборчива».

3.7. Письменное обращение в течение трех дней с момента поступления регистрируется делопроизводителем и передается на рассмотрение директору учреждения или лицу его заменяющему.

3.8. Директор организует работу по рассмотрению обращений граждан, обеспечивает необходимые условия для быстрого и эффективного рассмотрения. Директор знакомится с содержанием письма, пишет на нем резолюцию, либо указывает специалиста в случае их передачи. Особое внимание уделяется обращениям о неудовлетворительном рассмотрении предыдущих заявлений.

3.9. Ответ на обращение граждан дает специалист, которому передано обращение.

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

3.11. В случае если вопросы, факты, изложенные в письменном обращении, касаются работы образовательной организации и требуют комиссионного рассмотрения, то приказом директора Учреждения создается комиссия по рассмотрению письменного обращения (жалобы, предложения, заявления) граждан.

3.12. Председатель комиссии организует работу комиссии. Председатель комиссии готовит заключение или протокол заседания по итогам работы комиссии и предоставляет его директору.

3.13. При рассмотрении предложений, заявлений, жалоб специалисты обязаны:

- обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивать, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомить гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.14. Рассмотрение заявлений или жалоб с выездом на место проводится по желанию заявителя и с его участием.

3.15. Решение по результатам рассмотрения обращений и жалоб доводится до граждан (обратившихся с жалобой и лиц, в отношении которых проводилась проверка по факту нарушения). Граждане подписывают заключение по форме: дата, подпись, «ознакомлен»

3.16. Ответ на письменное обращение подписывается директором учреждения или лицом его заменяющим.

3.17. Ответ на письменное обращение, в том числе поступившее и по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу и (или) адресу электронной почты, указанными гражданином.



3.18. Ответ регистрируется в журнале регистрации исходящей корреспонденции.

3.19. Регистрационный штамп проставляется в нижнем углу первой страницы ответа или в верхнем левом углу, если ответ печатается на «фирменном» бланке Учреждения.

3.20. В журнале регистрации исходящей корреспонденции необходимо указать дату регистрации, фамилию, инициалы заявителя (в именительном падеже), краткое содержание письма.

3.21. Общий срок рассмотрения обращения не может превышать 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

#### **4. Личный приём граждан и порядок рассмотрения**

4.1. Личный прием граждан осуществляется директором Учреждения и его заместителями. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд учреждения.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим положением.

4.4. 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, по желанию гражданина ответ может быть дан и в письменной форме.

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

4.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

#### **5. Организация делопроизводства**

5.1. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется делопроизводителем и ведется отдельно от других видов делопроизводства.

5.2. Обращения, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой.

5.3. Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке. Каждое обращение и все документы по их рассмотрению и разрешению составляются в виде самостоятельной группы.

5.4. В случае получения повторного обращения или появления дополнительных документов всё подшивается к данной группе документов.

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

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

5.7. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Письма и материалы по обращению граждан хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами комиссии.

#### **6. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением**

6.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности Учреждения или должностных лиц либо в целях восстановления или защиты

своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

6.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

## **7. Контроль над исполнением обращений граждан**

7.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан анализируется и принимаются меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

7.2. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется непосредственно директором Учреждения или лицом его заменяющим.

Срок действия Положения не ограничен. При изменении законодательства в акт вносятся изменения в установленном порядке.