



КОМИТЕТ ОБРАЗОВАНИЯ  
ГАТЧИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ  
МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
"ГАТЧИНСКИЙ ЦЕНТР НЕПРЕРЫВНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
"ЦЕНТР ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ"

---

188306, г.Гатчина Ленинградской обл., ул.Рощинская, 8, тел/факс (881371) 43296

**Принято**  
на Педагогическом совете  
Протокол №1 от 31.08.2018г.

**Утверждено приказом**  
№ 46 от 31.08.2018  
Директора  
МБОУ ДО «ГЦНО «ЦИТ»  
\_\_\_\_\_ О.М.Зобкало

**ПОЛОЖЕНИЕ  
О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ  
ГРАЖДАН**

**ГАТЧИНА**

**2018**

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным Законом от 29.12.2012 «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»; · ГОСТ Р 6.30 – 2003 «Унифицированные системы документации. Требования к оформлению документов».

1.2. Положение определяет регламент и организацию работы с обращениями граждан и их прием в МБОУ ДО «ГЦНО «ЦИТ» (далее Центр), правила регистрации учета, контроля их исполнения, порядок отчетности о работе с обращениями граждан.

1.3. Обращения граждан поступают в Центр в виде предложений, заявлений, жалоб:

Предложение – обращение граждан, направленное на улучшение деятельности Центра.

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

Жалоба – обращение с требованиями о восстановлении прав и законных интересов граждан.

## 2. РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

2.1. Все поступающие в Центр обращения граждан регистрируются в журнале учета обращений граждан.

2.2. В журнале учета обращений граждан указывается:

- дата поступления обращения;
- краткое содержание обращения;
- фамилия специалиста, которому отписано данное обращение для рассмотрения.

2.2. При получении обращения директором:

- проверяется правильность содержания корреспонденции;
- наличие документов в вскрываемых конвертах (если обращение прислано по почте);
- конверты подкалываются и сохраняются в делах.

2.3. Письма, присланные не по адресу, возвращаются на почту не вскрываемыми или, по возможности, направляются адресату.

2.4. При повторном обращении граждан документу присваивается очередной регистрационный номер. Повторным считается обращение, поступившее 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 обращения ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя.

2.5. 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.

### 3. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

3.1. Директор Центра знакомится с содержанием обращения, пишет на него резолюцию, либо указывает сотрудника Центра, кому передано обращение. Особое внимание уделяется обращениям, а также письмам о неудовлетворительном рассмотрении предыдущих обращений.

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

3.3. При рассмотрении предложений, заявлений и жалоб директор или специалист, которому передано обращение, обязаны:

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

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

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

3.4. Обращение без подписи и указания фамилии, не содержащее данных о месте жительства, работы или учебы, признается анонимным. Анонимные письма, как правило, не рассматриваются. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном действии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствии с его подведомственностью. Если подпись заявителя неразборчива, в журнале регистрации делается пометка «ропись неразборчива». Решение об исполнении такого обращения принимается директором Центра.

3.5. Письменные обращения рассматриваются в Центре в течение 7 рабочих дней со дня регистрации письменного заявления.

3.6. В исключительном случае, когда для рассмотрения обращения необходимо дополнительное изучение, сроки его рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены директором Центра, но не более чем на 1 месяц, с сообщением об удлинении срока заявителю или другой организации, переславшей в Центр письмо гражданина.

3.7. Рассмотрение заявлений или жалоб с выездом на место проводится по желанию заявителей с их участием.

3.8. Ответы на обращения граждан, которые дают сотрудники Центра, обязательно подписываются директором Центра.

3.9. Ответ заявителю регистрирует в журнале регистрации исходящей корреспонденции.

#### 4. КОНТРОЛИРУЮЩИЕ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

4.1. Исполнение обращения граждан контролируется с целью устранения недостатков в работе Центра, оказание помощи заявителям в удовлетворении их законных интересов или восстановлении нарушенных прав.

4.2. Выяснение принимавшихся ранее мер по обращениям граждан или получение справок по вопросам, с которыми они обращаются неоднократно; получение материалов для анализа обращений и информации, а также обеспечение рассмотрения их в срок, правильного и полного рассмотрения содержащихся в них вопросов.

4.3. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, жалобы, заявления.

4.5. Организация контроля, обеспечивающего своевременное, правильное и полное рассмотрение писем и исполнение решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам, возлагается на директора Центра.

#### 5. ПРИЕМ ГРАЖДАН

5.1. Личный прием граждан в Центре производит директор или уполномоченные им сотрудники в установленное для этого время.

5.3. 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 устное обращение регистрируется в журнале устных обращений и дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

#### 6. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА

6.1. Делопроизводство по предложениям, обращениям и заявлениям граждан осуществляется директором Центра и ведется отдельно от других видов делопроизводства.

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

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

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

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

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

6.7. Хранение дел с предложениями, заявлениями и жалобами граждан и документы по их исполнению осуществляются в справочных и других целях.

6.8. При уходе в отпуск, отъезде в командировку или увольнении сотрудник обязан передать все находящиеся у него на исполнении обращения граждан другому сотруднику, с тем чтобы были приняты меры к их своевременному разрешению. Вновь принятый сотрудник обязан ознакомиться с настоящей инструкцией.

6.9. 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.

6.10. Личная ответственность за состояние делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан и сохранность документов возлагается на директора Центра.

## 7. АНАЛИЗ РАБОТЫ С ПРЕДЛОЖЕНИЯМИ, ЗАЯВЛЕНИЯМИ И ЖАЛОБАМИ ГРАЖДАН

7.1. Руководитель учреждения один раз в полгода анализирует письменные обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления, устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщает предложения, принимает меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений; вносит предложения по совершенствованию образования, представляет материалы для выступления в периодической печати с целью разъяснения проблем, поднимаемых гражданами.