

УТВЕРЖДЕНО:
Приказом МАОУ ДО
ЦТР и ГО «Гармония»
№ 280 от 30.05.2016

ИНСТРУКЦИЯ

Муниципального автономного образовательного учреждения дополнительного образования Центра творческого развития и гуманитарного образования «Гармония» по организации работы с поступающими обращениями граждан

1. Общие положения.

1.1. Настоящая инструкция составлена на основе Федерального закона от 02.05.2006 г. № 56 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

1.2. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Инструкция определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в МАОУ ДО ЦТР и ГО «Гармония» (далее по тексту - Учреждение), правила регистрации, учета и контроля за их исполнением, порядок отчетности о работе с письмами граждан.

1.4. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

- **Предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности Учреждения, развитию общественных отношений, улучшению различных сфер деятельности Учреждения;

- **Заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе должностных лиц Учреждения, либо критика деятельности указанных должностных лиц;

- **Жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

2. Требования к письменному обращению.

2.1. Письменное обращение гражданина должно содержать наименование и адрес органа или должностного лица, которому направляется обращение, изложение существа обращения (с указанием для жалобы: какие права заявителя действием или бездействием каких органов или должностных лиц нарушены), фамилию, имя, отчество заявителя, данные о месте жительства или работы (учебы), дату и личную подпись. Обращения граждан, не содержащие этой информации, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

2.2. Все письменные обращения и документы, связанные с их рассмотрением принимаются и учитываются секретарем Учреждения в день их поступления. Документы, материалы и различные приложения прикрепляются к тексту обращения.

2.3. Письма, присланные не по адресу, возвращаются на почту невскрытыми.

2.4. Директор Учреждения знакомится с содержанием писем, налагает на них резолюцию, включающую в себя краткое изложение вопроса, указание исполнителя по характеру, порядку и срокам исполнения. Особое внимание уделяется повторным обращениям, а также письмам о неудовлетворительности рассмотрения предыдущих заявлений. 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.
- 2.5. Секретарь регистрирует письма граждан в журнале учета писем, жалоб и заявлений.

3. Направление и регистрация письменного обращения.

- 3.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно тому должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.
- 3.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в журнале письменных обращений граждан.
- 3.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.
- 3.4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется соответствующим должностным лицам.
- 3.5. Должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

4. Рассмотрение обращения.

- 4.1. Директор Учреждения, куда было направлено обращение:
- 4.1.1. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- 4.1.2. запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у иных должностных лиц.
- 4.1.3. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- 4.1.4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов,
- 4.1.5. уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение иному должностному лицу в соответствии с его компетенцией.
- 4.2. Ответ на обращение подписывается директором Учреждения.
- 4.3. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

- 5.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и 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.
- 5.2. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, директор Учреждения вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом либо обратиться в органы внутренних дел.
- 5.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
- 5.4. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который

ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми в Учреждение обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Учреждения, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.5. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение соответствующему должностному лицу.

6. Механизм и сроки рассмотрения письменного обращения.

6.1. Письменное обращение, поступившее директору Учреждения или должностному лицу в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

6.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, директор Учреждения, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

6.3. При необходимости установления фактов, изложенных в обращении, приказом директора Учреждения создается комиссия по служебному расследованию.

6.4. Результат работы комиссии оформляется протоколом ее заседания или справкой, на основании которых директор Учреждения издает приказ о результатах работы комиссии.

6.5. Ответ заявителю по результатам служебного расследования дается за подписью директора и передается лично в руки либо направляется по почте заказным письмом.

6.6. Срок хранения предложений, заявлений и жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением - 5 лет. затем они подлежат уничтожению.

7. Личный прием граждан.

7.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится директором, его заместителями и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах помещается на информационный стенд Учреждения и непосредственно дверях кабинета лица, ведущего прием.

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

7.3. Содержание устного обращения заносится в журнал учета устных обращений 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 приема, о чем делается запись в журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

7.5. 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.

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

8. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

8.1. Должностные лица Учреждения осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.