

Регламент подготовки ответов по обращениям граждан

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент регулирует порядок рассмотрения обращений граждан в МБОУ ДО ЦПС.

1.2. В работе с обращениями граждан Учреждение руководствуется:

- ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» №59-ФЗ от 02.05.2006г. (ред. от 27.11.2017 г.).

Основные задачи:

- повышение эффективности реагирования должностных лиц на коллективные и индивидуальные заявления, личные обращения граждан;
- выявление случаев нарушений и неисполнения законодательных и иных нормативно-правовых актов, принятие мер по их пресечению;
- анализ причин, лежащих в основе нарушений, принятия мер по их предупреждению;
- выявление положительных и отрицательных тенденций в работе учреждения и разработка на этой основе предложений для совершенствования ее деятельности;
- оказание помощи гражданам, обратившимся к администрации учреждения, в решении их проблем.

2. Основные термины, используемые в настоящем Регламенте

2.1. Обращение гражданина (обращение) – направленное в администрацию Учреждения или конкретному должностному лицу письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

2.2. Все обращения подразделяются на:

- заявление (просьба о содействии в реализации прав, либо сообщение о нарушении законов, нормативных актов, критика должностных лиц);
- жалоба (просьба о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод гражданина или других лиц).
- письменное предложение (рекомендация гражданина по совершенствованию законов, актов, деятельности и т.д.)

3. Порядок рассмотрения и организация работы с обращениями граждан

3.1. Заявления граждан принимаются и регистрируются секретарем Учреждения и в течение 3-х дней в специальном журнале учета обращения граждан (приложение) и направляются директору для поручения курирующему заместителю.

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

3.3. Обращение, поступившее в администрацию Учреждения, или конкретному должностному лицу в соответствии с их компетенцией подлежит обязательному рассмотрению. Ответ на обращение директор учреждения формулирует лично либо передает на исполнение.

3.4. Исполнителем является лицо, к должностным обязанностям которого отнесено решение вопросов, указанных в заявлении.

3.5. В случае если поручение даётся двум или нескольким лицам, равным по должности, то основным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым.

3.6. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- внимательно проанализировать изложенные проблемы, в случае необходимости сделать запрос требуемых документов, а также предпринимать другие меры для объективного разрешения вопроса;
- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений.

3.7. Срок исполнения заявления - 30 дней с момента регистрации секретарем Учреждения, а заявлений, не требующих дополнительного изучения и проверки — безотлагательно, но 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. Не допускается направление писем граждан на рассмотрение работникам, действия которых обжалуются.

3.8. Для предоставления объективного и мотивированного ответа на жалобу или заявление в необходимых случаях проводится предварительное расследование (проверка) фактов нарушения законов или противоправных действий должностных лиц.

3.9. По результатам расследования (проверки) директор Учреждения принимает решение:

- о способах устранения нарушения;
- о проведении повторной проверки фактов, указанных в жалобе (заявлении);
- иные решения в пределах своей компетенции и сообщает о принятых мерах в письменном (устном) ответе.

3.10. Руководитель Учреждения, куда было направлено обращение:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у иных должностных лиц;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение иному должностному лицу в соответствии с его компетенцией;
- ответ на обращение размещается на фирменном бланке и подписывается руководителем
- ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

4. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

Директор Учреждения и должностные лица 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.