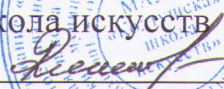


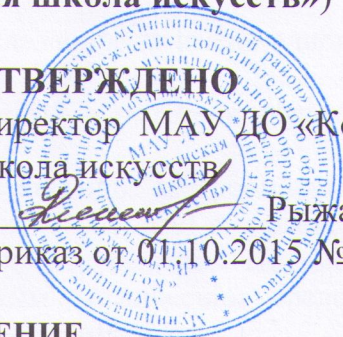
Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования  
«Колтушская детская школа искусств»  
муниципального образования «Всеволожский муниципальный район»  
Ленинградской области  
(МАУ ДО «Колтушская школа искусств»)

**ПРИНЯТО**

Педагогическим советом  
Протокол от 01.10.2015 № 2

**УТВЕРЖДЕНО**

Директор МАУ ДО «Колтушская  
школа искусств»  
  
Рыбакова Н.А.  
Приказ от 01.10.2015 № 50



**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о работе с обращениями граждан**  
**в адрес МАУ ДО «Колтушская школа искусств»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее положение «О работе с обращениями граждан» (далее – Положение) разработано для обращения работников, родителей обучающихся МАУ ДО «Колтушская школа искусств», а также третьих лиц (далее – МАУ ДО) с предложениями, заявлениями, жалобами к администрации МАУ ДО для реализации прав личности, укрепления партнерских взаимосвязей между администрацией и трудовым коллективом МАУ ДО родителями обучающихся, как существенный источник информации, необходимой при решении текущих и перспективных вопросов деятельности МАУ ДО. Являясь одной из форм участия работников в управлении МАУ ДО, указанные обращения призваны способствовать усилению контроля за деятельностью МАУ ДО, борьбе с волокитой, бюрократизмом и другими недостатками в его деятельности.

1.2. Данное Положение разработано на основании Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в соответствии с Конституцией Российской Федерации, нормативными актами Российской Федерации, Ленинградской области, МО «Всеволожского муниципального района» ЛО, и локальными актами МАУ ДО.

1.3. В настоящем Положении используются следующие понятия и термины:

- «Обращения работников МАУ ДО» – выражаются как в письменной, так и в устной форме, подразделяются на индивидуальные и коллективные, представляются в форме предложения, заявления и жалобы;
- «Предложение» – вид обращения граждан, направленного на улучшение организации деятельности МАУ ДО, в целом, или его структурных подразделений (должностных лиц) с целью решения насущных вопросов экономической, политической, социально-культурной и других сфер жизни общества;
- «Заявление» – обращения граждан с целью реализации их законных прав, свобод, интересов;
- «Обращение» – запрос, предложение, заявление или жалоба, составленные и оформленные на информационном носителе (как правило, на писчей бумаге) с соблюдением требований, установленных для подготовки документов. При этом письменные обращения пересылаются на предприятие по почте и иным техническим средствам связи либо доставляются лично или через третьих лиц, а устные обращения делаются заявителями (уполномоченными ими лицами) во время приема.

- «*Запрос (интерпелляция)*» – вид обращения, направляемого органом государственного управления или общественной организации для получения от АМОУ ДОД информации по вопросам, так или иначе затрагивающим компетенцию его деятельности.
- «*Жалоба*» – вид обращения граждан для восстановления их (другого лица (лиц) законных прав, свобод и интересов, нарушенных действиями (бездействием) должностных лиц АМОУ ДОД;
- «*Индивидуальное обращение*» – обращение, сделанное от имени одного работника АМОУ ДОД .
- «*Коллективное обращение*» – обращение, сделанное от имени двух и более работников АМОУ ДОД;
- «*Письменное обращение*» – обращение, составленное и оформленное работником на информационном носителе (как правило, на писчей бумаге) с соблюдением требований, установленных для подготовки письменных документов. Письменные обращения пересылаются в АМОУ ДОД по почте и иным техническим средствам связи либо доставляются гражданами лично или через третьих лиц;
- «*Повторное обращение*» – обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом. Письменные обращения одного и того же лица (коллектива) по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие в течение месяца, не считаются повторными и учитываются под регистрационным номером первого обращения;
- «*Устное обращение работника АМОУ ДОД*» – обращение, доведенное работником лично или через третьих лиц до сведения полномочного представителя администрации АМОУ ДОД в ходе приема. Информация, содержащаяся в устном обращении, должна быть зафиксирована на информационном носителе с соблюдением требований, установленных для подготовки письменных документов.

1.4. АМОУДОД рассматриваются письменные обращения граждан, а также письменные и устные обращения работников по вопросам, относящимся к компетенции АМОУ ДОД, в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

1.5. Рассмотрение обращений работников производится директором АМОУ ДОД или - по его поручению - иным уполномоченным должностным лицом АМОУ ДОД. Непосредственное ведение работы с обращениями работников, ее организационное и документационное обеспечение осуществляются делопроизводителем АМОУ ДОД.

1.6. Настоящее положение принимается на неопределенный срок. Все изменения и дополнения к настоящему Положению утверждаются приказом директора АМОУ ДОД в новой редакции. С момента введения в действие новой редакции Положения предыдущая редакция прекращает свое действие.

## **2. Организация работы с письменными обращениями граждан**

2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений.

2.1.1. Все присланные по почте в адрес АМОУ ДОД письменные обращения граждан (в том числе телеграммы), а также документы, связанные с их рассмотрением, поступают к делопроизводителю АМОУ ДОД, после чего оперативно (в течение суток) передаются администрации АМОУ ДОД. С этой целью делопроизводитель участвует в предварительном рассмотрении поступившей корреспонденции вместе с сотрудниками АМОУ ДОД. Изъятие письменных обращений граждан из состава корреспонденции для передачи директору АМОУ ДОД производится делопроизводителем. При приеме документов производится проверка:  
- правильности адресования;

- правильности оформления и доставки;
- целостности упаковки;
- наличия вложений.

2.1.2. Конверт письменного обращения подкальвается к обращению. Ошибочно поступившие (не по адресу) письменные обращения возвращаются на почту в установленном порядке. На письменные обращения, поступившие с денежными купюрами (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т. д.), ценными подарками, составляется акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта хранится у директора АМО УДОД, второй приобщается к поступившему обращению.

2.1.3. Поступившие в письменных обращениях документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие приложения подобного рода) подкальваются впереди листа с текстом обращения. При необходимости с них снимаются копии. Деньги и подлинники документы, поступившие вместе с письменным обращением, возвращаются обратившемуся почтовым переводом (заказным письмом), при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя. В случае если обратившийся прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для направления ему ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются обратившемуся заказным письмом.

2.1.4. В случае отсутствия текста письма составляется акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта хранится в секретариате директора АМОУДОД, второй приобщается к поступившему обращению.

Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в кабинете директора АМОУДОД. Не принимаются к рассмотрению обращения, не содержащие подписи обратившегося и (или) адреса для ответа. По просьбе обратившегося ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан и/или делается отметка на копиях и/или вторых экземплярах принятых обращений.

Обращения, поступившие на имя директора АМОУ ДОД с пометкой "Лично", не вскрываются и передаются адресату.

Обращения и ответы о результатах рассмотрения обращений, поступившие в АМОУ ДОД по факсу и/или электронной почте, принимаются и регистрируются с указанием формы поступления.

## 2.2. Регистрация письменных обращений.

2.2.1. Рассмотрение, а также передача на исполнение незарегистрированных письменных обращений не допускаются. Поступившие в АМОУ ДОД обращения регистрируются, для чего в правом нижнем углу первой страницы письма проставляется дата поступления.

2.2.2. Письменному обращению присваивается входящий номер, проставляемый в регистрационном журнале. При регистрации:

- индивидуальному и коллективному письменному обращению присваивается регистрационный номер, состоящий только из порядкового номера (например 15);
- регистрационный номер вносится в графу регистрационного журнала;
- фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) вносятся в регистрационный журнал. Для коллективных обращений указывается наименование общественного объединения, от имени которого направлено соответствующее обращение (например «группа граждан д. Колтуши»);
- адрес заявителя в точном соответствии с данными, указанными в тексте письменного обращения (на конверте), вносится в графу регистрационного журнала. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется автор, в адрес которого просят

направить ответ. Общее число авторов в этом случае указывается в аннотации к письменному обращению;

- способ доставки письменного обращения - обычное или заказное письмо; телеграмма; письмо, доставленное лично, - вносится в графу регистрационного журнала;
- если письменное обращение переслано в АМОУ ДОД из другой организации, учреждения, то в графе («Примечание») регистрационного журнала указывается, откуда именно оно поступило, проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

2.2.3. На зарегистрированное письменное обращение сотрудником АМОУ ДОД, составляется аннотация. Аннотация должна быть четкой, краткой, в точности отражать содержание всех вопросов, поставленных в письменном обращении, и обосновывать адресность направления обращения на рассмотрение директору АМОУДОД. Кроме того, в аннотации отражаются:

- необходимость в информировании о результатах рассмотрения письменного обращения органа, по решению которого обращение направлено на рассмотрение АМОУ ДОД (для обращений, поступивших на предприятие из органов управления, органов исполнительной власти и т. п.);
- сведения о социальном положении обратившегося, в том числе о льготах, установленных в отношении обратившегося законодательством РФ;
- сведения о том, является ли письменное обращение повторным. Для повторных письменных обращений указываются дата и регистрационный номер предыдущего обращения.

2.3. Направление письменного обращения на рассмотрение.

2.3.1. После составления краткой аннотации письменные обращения (вместе с аннотацией) передаются делопроизводителем на рассмотрение директору АМОУДОД.

2.3.2. В случае если вопрос, поставленный в письменном обращении, не находится в компетенции АМОУ ДОД, обращение списывается в дело (с помещением копии обращения и контрольного экземпляра сопроводительного письма) с уведомлением об этом обратившегося гражданина и в течение пяти дней пересылается по принадлежности в орган, в компетенции которого находится данный вопрос. Письменные обращения, присланные на учреждение не по принадлежности из других органов, возвращаются в соответствующий орган.

2.4. Рассмотрение обращений структурными подразделениями (должностными лицами).

2.4.1. Письменные обращения, рассмотренные директором АМОУ ДОД и содержащиеся в резолюции поручения, подлежат исполнению ответственными исполнителями - соответствующими должностными лицами - в течение не более 30 дней со дня регистрации их АМОУ ДОД .

2.4.2. Ответственный исполнитель вправе:

- давать поручения в связи с исполнением документа другим исполнителям, указанным в резолюции;
- пригласить заявителя для личной беседы;
- запрашивать в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;
- в течение суток с момента получения вернуть письменное обращение с резолюцией, если, по его мнению, разрешение поднятого в обращении вопроса находится не в его компетенции. Мнение излагается в служебной записке с соответствующим обоснованием. Решение о дальнейшем исполнении документа в этом случае принимает директор АМОУ ДОД .

2.4.3. Привлечение к рассмотрению обращения переводчиков, экспертов и порядок оплаты их услуг согласуется с директором АМОУ ДОД .

2.4.4. Письменные обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, не рассматриваются, о чем заявитель письменно уведомляется в письменной форме. В необходимых случаях такие письма направляются в правоохранительные органы.

2.4.5. Письменные обращения без подписи, содержащие конкретные вопросы, направляются для сведения по ведомственной принадлежности и списываются в дело. Письма без подписи, в которых содержится информация о совершенном или готовящемся преступлении, направляются для проверки в правоохранительные органы.

На письменные обращения, по сути, не являющиеся заявлениями, жалобами или предложениями, или просьбы (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, а также письма, присланные в адрес АМОУДОД для сведения, и т. д.), ответы, как правило, не даются.

2.4.6. В случае если письменное обращение одного и того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем от того же лица (группы лиц) обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, директор АМОУ ДОД вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом обратившегося в письменной форме.

2.4.7. В случае если письменное обращение одного и того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям, что и в обращении, находится в производстве суда или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю, рассматриваются в суде, рассмотрение обращения директором АМОУ ДОД может быть отложено до вступления в законную силу решения суда, о чем обратившийся также уведомляется письменно.

2.4.8. В случае если по вопросу, содержащемуся в письменном обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение, директор АМОУ ДОД вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом обратившегося в письменной форме.

2.4.9. В случае если при рассмотрении письменного обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они письменно возражают против его рассмотрения, директор АМОУ ДОД вправе прекратить рассмотрение обращения, о чем обратившийся также уведомляется письменно.

2.5. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в письменном обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения по решению директора АМОУ ДОД могут быть продлены, но не более чем на один месяц с сообщением об этом обратившемуся и обоснованием необходимости продления сроков. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется обратившемуся. Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящей организацией, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ней продление срока рассмотрения обращения.

### **3. Требования к оформлению ответа на письменное обращение.**

3.1. Ответы на обращения подписывают директор АМОУ ДОД и, в зависимости от существа затронутого в обращении вопроса, представитель администрации АМОУ ДОД. Ответы, в содержании которых имеются ссылки на нормативно-правовые акты, визируются юристом АМОУ ДОД. Кроме того, ответ в обязательном порядке должен содержать необходимые сведения о его исполнителе (фамилию и инициалы).

3.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе и давать ответ на все поставленные в письме вопросы по существу. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам АМОУ ДОД.

3.3. При направлении ответа в вышестоящую организацию должно быть четко указано о том, что обратившийся в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения своего обращения (для коллективных обращений указывается, кому именно из авторов дан ответ).

3.4. В отдельных случаях ответ может высылаться в форме документа (копии, выписки из документа), в получении которого нуждается обратившийся. Подобные документы в обязательном порядке снабжаются сопроводительным письмом, содержащим ссылку на поступившее в адрес АМОУ ДОД письменное обращение (его дату и номер).

Приложенные к письменному обращению подлинники документов остаются в делах АМОУДОД, если в письме не содержится просьба об их возврате. В последнем случае с подлинников документов снимаются копии, которые и помещаются в дело вместе с контрольным экземпляром ответа.

3.5. При помещении материалов по письменному обращению в дело ответственный исполнитель указывает исходящий номер и дату отправки ответа в адрес обратившегося, свою фамилию, инициалы, телефон, после чего заверяет перечисленные сведения личной подписью. Контроль за правильностью списания письменного обращения и материалов по его рассмотрению в дело осуществляет директор АМОУДОД.

3.6. Ответ на письменное обращение, как правило, оформляется на бланках АМОУДОД установленной формы с соблюдением правил, предъявляемых к оформлению документов.

Ответам на письменные обращения присваивается исходящий номер. Отправление ответов без регистрации не допускается.

3.7. Подлинники письменных обращений, поступившие в адрес АМОУДОД из других предприятий (организаций, учреждений), возвращаются только при наличии соответствующего указания в сопроводительном письме.

3.8. Если по письменному обращению дается промежуточный ответ, то в тексте ответа указывается срок окончательного разрешения вопроса. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в письменном обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения по решению директора АМОУДОД могут быть продлены, но не более чем на один месяц с сообщением об этом обратившемуся и обоснованием необходимости продления сроков.

Таблица 1. «Примерные сроки подготовки ответов»

№ п.п.	Наименование вида документа	Сроки исполнения	Ответственный исполнитель
1.	Срочные документы	3 дня со дня получения	В соответствии с должностными инструкциями
2.	Обращения без указания конкретной даты исполнения	30 дней со дня получения	В соответствии с должностными инструкциями

3.9. В необходимых случаях ответственный исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения письменного обращения (например, в случаях, если ответ обратившемуся был дан по телефону или при личной беседе, либо если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

#### **4. Контроль за рассмотрением письменных обращений.**

4.1. На контроль ставятся письменные обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав, свобод и интересов обратившихся, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. На контроль также ставятся все повторные обращения, поступившие в адрес АМОУ ДОД, требующие ответа.

4.2. На особый контроль ставятся письменные обращения, уведомление об ответе на которые должно быть направлено в высшие органы управления (органы исполнительной власти), а также обращения, пересланные в АМОУ ДОД указанными органами и содержащие в сопроводительных документах пометки «Срочно».

4.3. Решение о постановке письменного обращения на контроль принимает директор АМОУ ДОД.

4.4. Продление срока исполнения письменного обращения, а также все его движение (его передача от исполнителя к исполнителю) отмечаются в журнале регистрации с указанием фамилий и дат передачи.

4.5. Исполнение письменных обращений снимается с контроля в случае получения документального подтверждения отправки ответа обратившемуся. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются до завершения переписки по вопросу, затронутому в обращении.

4.6. Сотрудники АМОУДОД, допущенные к работе с письменными обращениями, несут ответственность за сохранность находящихся у них материалов по вопросам обращений. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, могут использоваться только в служебных целях и в пределах полномочий ответственного исполнителя. Запрещается разглашение содержащихся в обращении персональных данных обратившихся без письменного согласия последних.

4.6. При утере ответственным исполнителем письменных обращений (утечке сведений, содержащих персональные данные обратившихся) директором АМОУ ДОД назначается служебное расследование.

#### **5. Организация приема граждан.**

5.1. Разрешение вопросов, затронутых в письменных обращениях, может производиться также посредством приема обратившихся директором АМОУДОД.

Прием обратившихся осуществляется директором АМОУДОД регулярно (еженедельно), о котором указано в соответствующем объявлении.

5.2. Предварительная запись на прием в АМОУДОД не ведется.

5.3. Во время личного приема обратившийся имеет возможность сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. В необходимых случаях по указанию директора и с согласия обратившегося сотрудником АМОУДОД ведется краткая запись беседы, беседа может проходить в присутствии сотрудников АМОУДОД.

5.4. В конце приема обратившегося уведомляют о том, кому (предварительно) будет поручено рассмотрение его обращения и когда он получит ответ. В необходимых случаях обратившемуся может быть рекомендовано обратиться для разрешения своего вопроса за консультацией к иному должностному лицу. Обратившемуся также сообщается номер телефона, по которому он может получить справку о ходе разрешения своего вопроса.

5.5. По итогам приема обратившегося на основании указаний директора АМОУДОД осуществляется подготовка текста ответа на обращение.

5.6. По просьбе обратившегося документы, использованные им во время приема, могут быть приняты у него под роспись в целях ускорения решения вопроса по существу. Подлинники документов подлежат возврату обратившемуся, а копии, как правило, приобщаются к контрольному экземпляру ответа, высланного в адрес обратившегося.