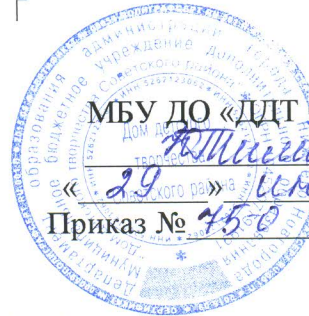




Администрация  
города Нижнего Новгорода  
Департамент образования

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«Дом детского творчества Советского района»  
ул. Бориса Панина, д. 5, г. Нижний Новгород, 603105  
тел. (831) 428-76-96 факс (831) 428-74-12  
e-mail: sov-ddt@yandex.ru



УТВЕРЖДАЮ  
И.О. Директор  
МБУ ДО «ДДТ Советского района»  
Т.Л. Хачикян  
« 29 » 2017 год  
Приказ № 45-0 от 29.06 2017г.

Положение  
о работе с обращениями граждан

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 5-ФЗ и на основании Закона Нижегородской области «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области» от 07.09.2007 № 124-З.

1.2. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан обеспечивает необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

1.3. Расследование нарушений норм профессионального поведения работником учреждения может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.

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

**Предложение** - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательных учреждений, комитета образования и т.д.

**Заявление** - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

**Жалоба** - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями или решениями государственных органов, должностных лиц, общественных лиц и общественных организаций.

**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. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

**Анонимными** считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

2. Организация делопроизводства

2.1. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на директора учреждения.

**2.2.** Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется директором учреждения.

**2.3.** Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется работниками учреждения, которые, при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

**2.4.** Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в учреждение делопроизводителем, ответственным за ведение делопроизводства в журнале учета.

**2.5.** Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции директора передаются на исполнение специалисту

**2.6.** Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию директора направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

**2.7.** Заместители директора и другие специалисты образовательного учреждения по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

**2.8.** Письменное обращение, поступившее в образовательное учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

**2.9.** В исключительных случаях директор учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

**2.10.** Ответ на обращение подписывается директором учреждения. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется специалистом по делопроизводству после того, как письмо подписано.

### **3. Личный приём граждан**

**3.1.** Личный прием граждан осуществляется директором учреждения или его заместителями. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

**3.2.** При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

**3.3.** Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

**3.4.** Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим положением.

### **4. Контроль за исполнением письменных обращений граждан.**

**4.1.** Порядок постановки писем на контроль определяется директором учреждения.

**4.2.** Письма, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» в регистрационно-контрольных карточках.

**4.3.** Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале учета делопроизводителем.

4.4. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

4.5. Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии и утверждается директором.

Срок действия положения не ограничен.

При изменении законодательства, в акт вносятся изменения в установленном порядке.

ПРОУМЕРОВАНО,

ПРОШНУРОВАНО,

СКРЕПЛЕНО ПЕЧАТЮ

3 ЛТ.

( мрч Л.)

ДИРЕКТОР

МБУ ДО «ДНТ Советского района»

Т.Л.Хачикян

