



## ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

### 1. Общие положения

**1.1.** Настоящее положение разработано в соответствии с перечнем действующих нормативно-правовых документов, регламентирует правила работы с поступающими обращениями граждан в ООО "НОУ ДПО "НАЦИОНАЛЬНЫЙ ГУМАНИТАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ" (далее Организация).

**1.2.** Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать 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 нарушения норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступающей 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 образовательного учреждения 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 либо 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.

Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам.

Анонимными считаются письма граждан без подписи и указания фамилии, не содержащие данных о месте их жительства, работы или учебы.

### 2. Организация делопроизводства

**2.1.** Организация работы с письмами и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления представленного и гарантированного гражданам

Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

**2.2.** Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на руководителя Организации.

**2.3.** Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства Организации.

**2.4.** Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется руководителем Организации.

**2.5.** Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется ответственными работниками Организации.

### **3. Прием и регистрация писем граждан**

**3.1.** Все поступающие в Организацию обращения граждан принимаются и оформляются в день их поступления.

**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.** Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

**3.4.** Поступившие письма граждан регистрируются в регистрационно - контрольных карточках и журнале учета. Регистрационный штамп проставляется на лицевой стороне первого листа с указанием регистрационного номера, даты регистрации и контрольного срока исполнения. Регистрационный (входящий) номер письма состоит из порядкового номера поступившего обращения в пределах календарного года и индекса дела по номенклатуре. Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо проставляется свой регистрационный номер. Если письмо переслано, то в журнале (в графе примечание) указывает откуда оно поступило. Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя. В журнале учета и регистрационно - контрольных карточках проставляет № код темы письма в соответствии с примерным классификатором. Если в одном письме содержится несколько тем, то каждой присваивают обозначение по классификатору.

**3.5.** После регистрации обращения направляются руководителю Организации для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и сроков исполнения.

### **4. Рассмотрение письменных обращений граждан**

**4.1.** Письма граждан, после регистрации и оформления резолюции руководителем Организации передаются на исполнение конкретному исполнителю под «ропись» в учетной документации.

**4.2.** Письма граждан, требующие проверки изложенных фактов, рассматриваются должностными лицами в срок до одного месяца со дня их регистрации; не требующие дополнительного изучения и проверки 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.

В сопроводительном письме обязательно указывается порядок ответа заявителю, а при необходимости - и организации (учреждению), в которую направляется данное обращение. При этом ответ на обращение ставится исполнителем «на контроль».

Анонимные письма, как правило, не рассматриваются.

Письма, бессмысленные по содержанию, а также некорректные по форме, подбираются в специальную папку и не рассматриваются.

**4.3.** Ответы на обращения граждан подготавливают исполнители за подписью руководителя Организации.

Ответы на письма, направляемые в вышестоящие организации и депутатам, оформляются в обязательном порядке, за подписью руководителя Организации.

**4.4.** Должностные лица при рассмотрении обращений граждан обязаны:

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

**4.5.** По результатам рассмотрения вопросов содержащихся в письмах граждан, исполнитель подготавливает ответ заявителю.

При составлении ответа о результатах рассмотрения письма должны соблюдаться следующие требования:

- кратко изложить, какая работа была проведена для проверки фактов, изложенных в обращении;
- если в письме заявителя содержится несколько вопросов, то ответ надо дать отдельно по каждому рассмотренному вопросу;
- сообщить, подтвердились ли факты, изложенные в письме, какие меры приняты по результатам проверки.

**4.6.** Ответы оформляются на бланках писем и содержат следующие реквизиты: адресат, текст, фамилия исполнителя с указанием его рабочего телефона, дата исполнения и исходящий номер письма проставляется после того, как письмо подписано.

## **5. Контроль за работой письменных обращений граждан**

**5.1.** Порядок постановки писем на контроль определяют руководитель Организации и непосредственно - исполнитель(и). Письма граждан, переправленные в другие организации или учреждения и требующие сообщения результатов их рассмотрения, ставятся на контроль.

**5.2.** Письма граждан, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» в регистрационно - контрольных карточках. Обращения граждан, которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

**5.3.** Организация контроля: ход и сроки исполнения обращений граждан в регистрационно - контрольных карточках и журнале учета ведет руководитель Организации.

**5.4.** Сроки исполнения писем граждан, по которым необходима подготовка ответов в вышестоящие органы, продлеваются только после согласования с ними. О продлении срока сообщается заявителю.

Изменение срока исполнения производится заблаговременно лицом, установившим тот срок, при наличии объективных причин, изложенных в соответствующей записке.

Изменение срока указывается на документе, а также изменения вносятся регистрационно - контрольную карточку.

**5.5.** Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению обращений. Решение о снятии с контроля и обращений принимает руководитель Организации.

Письма граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны ответы заявителям.

**5.6.** Ответы в вышестоящие организации, редакции газет и журналов подписываются руководителем Организации, в его отсутствие заместителем.

## **6. Прием и рассмотрение устных обращений граждан**

**6.1.** Прием граждан в Организации может осуществляться как по предварительной записи, так и без нее.

**Руководитель Организации ведет прием:**

**понедельник, среда с 10.00 до 12.00.**

В его отсутствие прием осуществляет его заместители.

**6.2.** Прием посетителей регистрируется в журнале приема посетителей.

## **7. Обобщение и анализ письменных и устных обращений граждан**

**7.1.** Руководитель Организации или по его поручению другие должностные лица должны систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан и содержащиеся в них практические замечания.

Цель: своевременное выявление и устранение причины, порождающей нарушение прав заявителей, защита интересов граждан в соответствии с законодательством, а также совершенствование организационной и управленческой деятельности в системе Организации.

**7.2.** Обобщение обращений можно осуществлять по следующей примерной классификации:

- по адресу обращений (в том числе поступающих из вышестоящих органов);
- по типам и видам образовательных организаций;
- сколько получено и рассмотрено коллективных, индивидуальных, анонимных обращений;
- по направлениям работы (по классификатору тем).

Проводится количественный и качественный анализ всех поступивших обращений с характеристикой фактов, изложенных заявителями и указанием результатов: в частности, какие факты подтвердились полностью или частично.

По результатам анализа представляется информация с конкретными рекомендациями по совершенствованию работы в данном вопросе. Материалы оформляются в виде обобщенных сведений, таблиц и аналитических справок.

**7.3.** Аналитическая информация по итогам работы с обращениями граждан подготавливается за календарный год.

## **8. Формирование и хранение дел по письмам и устным обращениям граждан**

**8.1.** Все поступившие письма и устные обращения граждан после их разрешения должны быть возвращены в учебную часть со всеми относящимися к ним материалами для централизованного учета и формирования дел.

Формирование и хранение дел по обращениям граждан у исполнителя запрещается.

**8.2.** Письменные обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

**8.3.** В процессе формирования дел проверяется также правильность оформления документов (подписи, даты, индексы, адресаты). Недооформленные или неправильно оформленные документы возвращаются исполнителям на доработку.

**8.4.** Письма и материалы по устному рассмотрению обращений граждан хранятся пять лет, после чего уничтожаются.

**8.5.** По истечении установленного срока хранения документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан составляется акт об их уничтожении, который подписывается членами экспертной комиссии и утверждается руководителем Организации.

## **9. Заключительные положения**

**9.1.** Настоящее положение вступает в силу с даты принятия и утверждения руководителем образовательной организации.