

Приложение к приказу МБОУ ДОД
«Судакский ЦДЮТ» городского округа Судак
от 30.12.2015 г. № 165



УТВЕРЖДАЮ
Директор МБОУ ДОД
«Судакский ЦДЮТ» городского округа Судак
Е. Г. Потехина
« 30 » ДЕКАБРЯ 20 15 г.

ИНСТРУКЦИЯ
об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц
и порядке ведения по ним делопроизводства
в Муниципальном бюджетном образовательном учреждении
дополнительного образования детей «Судакский Центр детского и
юношеского творчества» городского округа Судак

I. Общие положения

- 1.1. Инструкция об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц и порядке ведения по ним делопроизводства в Муниципальном бюджетном образовательном учреждении дополнительного образования детей «Судакский Центр детского и юношеского творчества» городского округа Судак (далее – Инструкция) разработана в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 03.11.2015) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- 1.2. Инструкция определяет единый порядок рассмотрения индивидуальных и коллективных предложений, заявлений, жалоб граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц (далее, если не указано иное – обращения) в МБОУ ДОД «Судакский ЦДЮТ» городского округа Судак (далее – ЦДЮТ).
- 1.3. Действие настоящей Инструкции не распространяется на организацию работы с обращениями, рассматриваемыми в порядке конституционного, уголовного, гражданского, хозяйственного судопроизводства, производства по делам об административных правонарушениях, а также по обращениям, для которых законодательными актами Российской Федерации установлен иной порядок направления и рассмотрения.
- 1.4. Делопроизводство по обращениям граждан в объединении ведется отдельно от других видов делопроизводства.

- 1.5. Директор ЦДЮТ, его заместители, руководители структурных подразделений и работники ЦДЮТ, которым поручено рассмотрение обращений, несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за несоблюдение законодательства об обращениях граждан.

II. Прием, регистрация и учет письменных обращений

- 2.1. Все поступившие письменные обращения граждан регистрируются работником ЦДЮТ, ответственным за ведение делопроизводства по обращениям граждан, в день поступления, а если обращение поступило в выходной или праздничный день – в первый, следующий за ним рабочий день.
- 2.2. Конверты от поступивших обращений граждан сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля служит подтверждением времени отправления и получения обращения.
Регистрация обращений граждан может осуществляться с использованием автоматизированной (электронной) формы с заполнением регистрационно-контрольных карточек. Допускается осуществление дополнительного учета в журнале в свободной форме.
- 2.3. Регистрационный штамп ставится на свободном от текста месте первой страницы обращения в правом нижнем углу или на другом свободном от текста месте, на нем указываются дата регистрации и регистрационный индекс.
- 2.4. Регистрационный индекс состоит из начальной буквы фамилии автора и порядкового номера поступившего обращения (например, № Л-4). Составные части регистрационного индекса отделяются друг от друга дефисом. Для анонимных и коллективных обращений граждан вместо начальной буквы фамилии автора в регистрационном индексе указывается «Ан», «Кол» соответственно, в журнале в графе «Фамилия, имя, отчество» указывается «Анонимное» или «Коллективное».
- 2.5. Анонимные обращения рассмотрению не подлежат, за исключением обращений, содержащих сведения о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении.

2.6. Повторным обращениям при их поступлении в течение календарного года присваивается очередной регистрационный индекс, в журнале и на свободном от текста месте первой страницы обращения делается отметка: «Повторно». При необходимости, к повторному обращению могут быть приложены материалы по рассмотрению первого обращения.

2.7. Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в объединение, не являются повторными и учитываются под регистрационным индексом первого обращения с дополнением дополнительного порядкового номера.

2.8. В случаях, когда в письменных обращениях одновременно содержатся вопросы, относящиеся к компетенции нескольких государственных органов или иных организаций, копии данных обращений в пятидневный срок направляются в соответствующие государственные органы, иные организации, с уведомлением об этом граждан либо в пятнадцатидневный срок гражданам дается ответ с разъяснением, в какой государственный орган, иную организацию им необходимо обратиться.

III. Рассмотрение письменных обращений

3.1. По письменному обращению не позднее чем в трехдневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии на рассмотрение или направлении в структурное подразделение ЦДЮТ;
- о направлении по принадлежности в другой государственный орган, организацию, если вопросы, изложенные в письменном обращении, не входят в компетенцию ЦДЮТ;
- о приобщении к ранее поступившему письменному обращению;
- об оставлении без рассмотрения в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 03.11.2015) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.2. Порядок рассмотрения обращения, круг исполнителей и указания по рассмотрению обращения определяются директором ЦДЮТ и оформляются в виде резолюции на отдельном от обращения листе, который прилагается к обращению и является его составной частью.

3.3. Предложение об оставлении обращения без рассмотрения докладывается директору ЦДЮТ путем подготовки соответствующего ответа по обращению, который принимает окончательное решение по данному вопросу путем подписания подготовленного ответа.

- 3.4. Если для рассмотрения обращения необходимо дополнительное проведение проверки изложенных в нем фактов, исполнитель готовит мотивированное заключение по результатам ее проведения.
- 3.5. В мотивированном заключении должен содержаться объективный и исчерпывающий анализ собранных материалов: отмечаться выявленные недостатки и нарушения, предложения о принятии мер по восстановлению нарушенных прав и законных интересов, привлечению к ответственности виновных должностных лиц.
- 3.6. По обращениям информационно-справочного характера заключение не составляется, а списывается в дело ответом заявителю.
- 3.7. По результатам рассмотрения обращения исполнитель, определенный руководителем объединения, готовит проект ответа заявителю и согласовывает его с соисполнителями, указанными в резолюции.
- 3.8. Ответ заявителю готовится на фирменном бланке ЦДЮТ. Индекс ответа состоит из регистрационного индекса обращения.
- 3.9. Срок рассмотрения обращений исчисляется в календарных днях со дня их регистрации в ЦДЮТ. Если дата исполнения приходится на нерабочий день, то сроком исполнения считается первый, следующий за ним рабочий день.
- 3.10. Ответ на обращение дается не позднее пятнадцати дней с момента его регистрации. Если для рассмотрения обращения требуется проведение дополнительной проверки и изучения, ответ на него дается в срок не позднее одного месяца со дня регистрации, при этом к материалам обращения приобщается мотивированное заключение по результатам проверки.
- 3.11. Срок рассмотрения обращения может быть продлен в случаях, предусмотренных Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 03.11.2015) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- 3.12. Обращение считается разрешенным по существу, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и заявителю дан письменный ответ.
- 3.13. По окончании рассмотрения письменные обращения граждан и материалы к ним вместе с перепиской возвращаются работнику, ответственному за ведение делопроизводства по обращениям граждан, который проставляет на обращении дату и отметку об исполнении и направлении в дело.

IV. Порядок формирования и хранения дел по обращениям

- 4.1. После разрешения обращений по существу они формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел ЦДЮТ. Обращения граждан и материалы, связанные с рассмотрением, хранятся отдельно от других документов.
- 4.2. Дела формируются в течение календарного года. Документы и переписка в делах располагаются в хронологическом порядке. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению, составляют в деле самостоятельную группу. В случае получения повторного обращения или составления дополнительных документов они подшиваются к данной группе.
- 4.3. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Запрещается подшивать в дела неразрешенные обращения, а также неправильно оформленные документы. Такие документы возвращаются исполнителям на доработку.
- 4.4. Срок хранения обращений, материалов, связанных с их рассмотрением – 5 лет, а в случае неоднократного обращения – 5 лет с момента последнего рассмотрения. Директором ЦДЮТ может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении отдельных обращений.
- 4.5. Дела по обращениям передаются в архив через год после завершения делопроизводства по ним. По истечении установленных сроков хранения обращения и материалы, связанные с их рассмотрением, подлежат уничтожению в порядке, устанавливаемом законодательством.

vandex.ru

165

аждан и
эронного
ащениям

щениями
изводства
а Судак

дства по
Юрьевну.

ехина

V. Организация личного приема

- 5.1. Личный прием граждан, индивидуальных предпринимателей и руководителей (представителей) юридических лиц (далее – личный прием) проводится директором ЦДЮТ, его заместителями по утвержденному графику. Предварительную запись на личный прием осуществляется в приемной директора ЦДЮТ.
- 5.2. В случае отсутствия по уважительной причине должностных лиц, проводящих личный прием, прием осуществляют лица, исполняющие их обязанности.

- 5.3. График личного приема размещается в местах, доступных для ознакомления посетителей, а также на Интернет-сайте ЦДЮТ.
- 5.4. Учет приема граждан, индивидуальных предпринимателей и руководителей (представителей) юридических лиц ведется в Журнале учета обращений граждан. Журнал учета обращений граждан находится в приемной директора ЦДЮТ.
- 5.5. При обращении гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий личность, а в случае обращения от других лиц (физических или юридических) – документы, подтверждающие полномочия выступать в интересах этих лиц.
- 5.6. Граждане, находящиеся в нетрезвом состоянии, на прием не допускаются.
- 5.7. Личный прием проводится в порядке очередности. Герои Советского Союза, Герои Социалистического Труда, лица, награжденные орденами Славы и Трудовой Славы трех степеней, депутаты, ветераны Великой Отечественной войны, инвалиды I и II группы, беременные женщины и посетители с малолетними детьми принимаются вне очереди.
- 5.8. Гражданам, не имеющим непосредственного отношения к приему граждан, запрещается находиться в помещении, где он проводится.
- 5.9. Должностное лицо, осуществляющее личный прием, для обеспечения квалифицированного решения поставленных вопросов может привлекать к их рассмотрению других работников ЦДЮТ или получать у них необходимую информацию.
- 5.10. Вопросы, поступившие в ходе личного приема, разрешаются в ходе приема. В случае, если вопрос, изложенный в устном обращении, не может быть решен во время личного приема, обращение излагается в письменной форме. Регистрация и рассмотрение таких обращений ведется в порядке, предусмотренном настоящей Инструкцией для письменных обращений, на первом листе обращения учиняется запись «С личного приема».
- 5.11. Должностное лицо, осуществляющее личный прием, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:
 - удовлетворить просьбу, сообщив обратившемуся о результатах принятого решения;
 - отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;
 - принять письменное обращение, если поставленные в ходе личного приема вопросы требуют дополнительного изучения и проверки, разъяснив обратившемуся причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема,

порядок и срок ее рассмотрения.

VI. Организация работы с электронными обращениями

- 6.1. В целях принятия дополнительных мер по защите и обеспечению реализации прав и законных интересов граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей и юридических лиц, ЦДЮТ осуществляет прием электронных обращений и сообщений.
- 6.2. Обращения, поступившие в ЦДЮТ через «Электронную приемную», рассматриваются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 03.11.2015) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- 6.3. Сообщения, поступившие в ЦДЮТ через «Электронную приемную», рассматриваются по решению директора ЦДЮТ, при этом на них не распространяются нормы законодательства Российской Федерации по обращениям граждан, индивидуальные ответы авторам сообщений не направляются.
- 6.4. Все электронные обращения автоматически регистрируются при размещении их в «Электронной приемной».
- 6.5. Ответственный за осуществление мониторинга обращений «Электронной приемной» осуществляет ежедневный контроль наличия новых электронных обращений.
- 6.6. Поступившие электронные обращения распечатываются ответственным за мониторинг обращений и передаются директору ЦДЮТ.
- 6.7. Регистрация электронных обращений в журнале учета обращений граждан не осуществляется.
- 6.8. Электронные обращения рассматриваются в порядке, установленном разделом II настоящей Инструкции.
- 6.9. О принятом решении автор электронного обращения уведомляется посредством размещения соответствующего сообщения в «Электронной приемной» в срок не позднее 5 дней с момента регистрации электронного обращения.
- 6.10. Ответ на электронное обращение готовится в одном экземпляре, подписывается директором ЦДЮТ и приобщается к материалам рассмотрения электронного обращения.
- 6.11. Ответ на электронное обращение направляется на электронный адрес автора электронного обращения и размещается в «Электронной приемной».

- 6.12. Индекс ответа на электронное обращение состоит из регистрационного индекса электронного обращения, автоматически присвоенного при его размещении в «Электронной приемной», с добавлением буквы «Э», в реквизите «адрес» указывается электронный адрес (e-mail) автора электронного обращения, почтовый адрес не указывается.
- 6.13. Срок рассмотрения электронных обращений исчисляется в календарных днях в порядке, установленном настоящей Инструкцией, течение срока начинается со дня регистрации электронного обращения.
- 6.14. Все материалы, касающиеся рассмотрения электронного обращения, по окончании рассмотрения передаются работнику, ответственному за ведение делопроизводства по обращениям граждан, и хранятся вместе с материалами по рассмотрению обращений граждан.
- 6.15. Анализ работы по рассмотрению электронных обращений осуществляется в порядке и сроки, установленном главой VIII настоящей Инструкции.

VII. Ведение книги замечаний и предложений

- 7.1. В целях соблюдения и реализации прав, свобод и законных интересов граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей и юридических лиц, в ЦДЮТ ведется Книга отзывов и предложений (далее – Книга). В Книгу вносятся замечания, отзывы и (или) предложения о деятельности ЦДЮТ.
- 7.2. Ответственность за надлежащую работу по рассмотрению замечаний, отзывов и (или) предложений, изложенных в Книге, несет директор ЦДЮТ и должностные лица, которым поручается их рассмотрение.
- 7.3. Книга хранится в приемной директора ЦДЮТ.
- 7.4. Для внесения замечания, отзыва и (или) предложения Книга предъявляется по первому требованию гражданина, при этом запрещается требовать от него предъявления документов, удостоверяющих личность, или объяснения причин, вызвавших необходимость написания замечания и (или) предложения.
- 7.5. Замечания, отзывы и (или) предложения, записанные в Книге, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются в течение пятнадцати дней с принятием по ним соответствующих мер.

- 7.6. При необходимости проведения проверки сведений или получения дополнительной информации, директор ЦДЮТ может продлить указанный срок, но не более чем на пятнадцать дней, одновременно с уведомлением об этом обратившегося.
- 7.7. Гражданин заполняет в Книге следующие реквизиты: «Дата внесения замечания, отзыва и (или) предложения», «Фамилия, имя, отчество гражданина», «Адрес места жительства и (или) работы, контактный телефон», «Содержание замечания, отзыва и (или) предложения».
- 7.8. Сведения о результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений и отметка о направлении ответа (дата и регистрационный номер ответа), в том числе уведомление о продлении срока рассмотрения, вносятся лицом, которому поручено рассмотрение замечания и (или) предложения, не позднее последнего дня срока рассмотрения.
- 7.9. В случае отказа в удовлетворении замечания и (или) предложения, лицо, которому поручено рассмотрение замечания и (или) предложения, обязан письменно проинформировать об этом гражданина в установленный срок с мотивацией причин отказа, о чем внести соответствующую отметку в Книгу.
- 7.10. Директор ЦДЮТ ежедневно изучает записанные в книге замечания, отзывы и (или) предложения и принимает необходимые меры по их разрешению.
- 7.11. Анализ работы по рассмотрению поступивших замечаний, отзывов и (или) предложений, правильности ведения Книги проводится в порядке и сроки, установленные настоящей Инструкцией.

VIII. Проверка соблюдения порядка рассмотрения обращений

- 8.1. Контроль за организацией работы с обращениями и ведения личного приема осуществляет директор ЦДЮТ лично и через своих заместителей. Сверка не исполненных в срок обращений граждан производится ежедневно лицом, ответственным за ведение делопроизводства по обращениям граждан, и докладывается директору ЦДЮТ.
- 8.2. Контроль за рассмотрением обращений ведется с использованием автоматизированной (электронной) системы контроля, журналов. Контроль завершается, если все поставленные в обращениях вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и даны ответы в установленные законодательством сроки.
- 8.3. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению обращения.

- 8.4. По каждому случаю ненадлежащего рассмотрения обращений готовится представление или ходатайство о привлечении должностных лиц, допустивших нарушение порядка рассмотрения обращений, к дисциплинарной ответственности.
- 8.5. Должностное лицо, выявившее нарушение, обязано потребовать с виновного лица объяснительную записку и подготовить представление или ходатайство о привлечении к ответственности.
- 8.6. В представлении или ходатайстве отражаются выявленное нарушение, фамилия, имя, отчество, должность должностного лица, виновного в допущенном нарушении, требование либо ходатайство о привлечении его к дисциплинарной ответственности.
- 8.7. Состояние работы с обращениями, а также отдельные обращения, при рассмотрении которых допущены формализм, равнодушие и волокита, должны рассматриваться на совещании при директоре ЦДЮТ.
- 8.8. В целях своевременного выявления причин, порождающих нарушения прав и регулируемых законом интересов граждан, изучения общественного мнения, письменные и устные обращения анализируются и обобщаются ежеквартально, организация работы с обращениями рассматривается на совещаниях администрации ЦДЮТ не реже двух раз в год.



Е.Г. Потехина

Директор МБОУ ДОД
«Судакский ЦДОТ»
городского округа Судак

Прошито, пронумеровано
и скреплено печатью 6 листа(ов)

« 30 » декабря 2015 года