

**ПРИНЯТО**  
на Педагогическом Совете Школы  
протокол № 32  
«13» 03 2017 г.



**УТВЕРЖДЕНО**  
Приказом директора МКУДО  
«ДШИ» с.п. Старый Черек УМР КБР  
№ 16-ОД «14» 03 2017 г.

**СОГЛАСОВАНО**  
Председатель профкома  
МКУДО «ДШИ» с.п. Старый Черек УМР КБР  
Ива Э. В. Майская  
«13» 03 2017 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ  
О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН  
муниципального казенного учреждения  
дополнительного образования  
«Детская школа искусств» с.п. Старый Черек УМР КБР**

**1. Общие положения.**

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ от 20 мая 2006 г.

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

1.3. Настоящее Положение определяет порядок расследования нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником.

1.4. Расследование может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.

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

**Предложение** – обращение граждан, направленное на улучшение деятельности школы, Управления по культуре 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.

**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 работы по письмам и устным обращениям граждан возлагается на директора школы.

2.2. Ответственность за состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на секретаря УЧ.

- 2.3. Принятие решений по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется директором школы.
- 2.4. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется заместителями директора школы и другими сотрудниками, назначенными директором по результатам рассмотрения.
- 2.5. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение двух дней с момента поступления в школу в журнале учета, ответственным за ведения делопроизводства, секретарем УЧ.
- 2.6. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции директора школы передаются на исполнение заместителю директора.
- 2.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию директора школы направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.
- 2.8. Письменное обращение, поступившее в школу, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.
- 2.9. В исключительных случаях директор школы вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.
- 2.11. Ответ на обращение подписывается директором школы. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется секретарем УЧ.

### **3. Личный прием граждан.**

- 3.1. Личный прием граждан осуществляется директором школы. 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 журнал личного приема гражданин.
- 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 школы.
- 4.2. Письма, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» в журнале регистрации.
- 4.3. Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале учета секретарем УЧ.
- 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 школы.