

утверждено Педагогическим  
советом

Протокол № 24

от « 11 » 12 2019 г.

Утверждаю:

директор ДШИ № 1

Дворянkin А. Ю.



20\_\_ г.

**Положение  
об организации с  
предложениями, заявлениями,  
жалобами и личного приема граждан  
МБУ ДО  
«Детская школа искусств № 1»**

Согласовано с Советом

родителей

Усманова О.В.

2019г.

## **1. Порядок рассмотрения писем, заявлений и жалоб родительской общественности**

1. Делопроизводство по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в МБУ ДО «ДШИ №1» ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на специально назначенных приказом руководителя должностных лиц.

Личную ответственность за состояние делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам несет – директор ДШИ 1.

2. Все поступающие предложения, заявления и жалобы граждан должны быть приняты, учтены в день поступления.

Конверты к ним сохраняются, если по ним необходимо установить дату отправления или адрес.

Регистрационный индекс предложения, заявления, жалобы указывается в регистрационном штампе, который проставляется на 1-ом листе письма в правом нижнем углу. Регистрационный индекс состоит из начальной буквы фамилии автора и порядкового номера поступившего предложения, заявления, жалобы.

Регистрация поступающих писем, заявлений, предложений и жалоб граждан ведется четко и аккуратно в журнале.

3. Повторными следует считать предложения, заявления и жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

При поступлении повторного письма в правом верхнем углу и в журнале делается отметка: «повторно» и подбирается вся предшествующая переписка.

4. Предложения, заявления и жалобы одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные другим адресатом и поступившие для рассмотрения в отдел образования, учитываются под регистрационным индексом первого обращения с добавлением порядкового номера, проставляемого через дробь (например, Д-101/Д-102).

5. При рассмотрении предложений, заявлений и жалоб внимательно разбирается их сущность, в случае необходимости, направляются работники на места для проверки и принимаются другие меры для объективного разрешения вопроса.

6. Вносятся обоснованные решения по предложениям, заявлениям или жалобам, обеспечивается своевременное и правильное исполнение этих решений.
7. Сообщается гражданам о решениях, принятых по их предложениям, заявлениям или жалобам, а в случае их отклонений указываются мотивы.
8. Своевременно выявляются и устраняются причины, порождающие нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.
9. Ответы на предложения, заявления или жалобы граждан дает – директор учреждения и другие уполномоченные должностные лица. Ответ может быть дан в письменной или устной форме. В случае устного ответа делается соответствующая запись в журнале.
10. Предложения, заявления и жалобы граждан, на которые даются промежуточные ответы с контроля не снимаются.  
Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие действующему законодательству.  
Решение о снятии с контроля обращений граждан принимает директор учреждения и другие должностные лица, ответственные за своевременное и правильное рассмотрение писем граждан.
11. Директор учреждения или по их поручению другие должностные лица систематически анализируют и обобщают предложения, заявления и жалобы, содержащиеся в них критические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушения прав граждан, а также совершенствования работы учреждения.
12. Предложения, заявления, жалобы граждан должны быть оформлены в дело ответственным должностным лицом. Формирование и хранение дел у исполнителей запрещается.  
На каждом предложении, заявлении, жалобе после окончательного решения и исполнения должна быть надпись «в дело» и личная подпись должностного лица, принявшего это решение.  
Дела по жалобам, заявлениям и предложениям хранятся в течение 5 лет.

## **2. Срок рассмотрения писем, заявлений и жалоб граждан**

1. Заявления и жалобы разрешаются в течение месячного срока, при этом заявления и жалобы, не требующие дополнительного изучения и проверки разрешаются безотлагательно с момента их поступления, но не позднее 15 дней со дня регистрации писем в учреждении, который обязан решить вопрос по существу.

В тех случаях, когда для разрешения заявления или жалобы необходимо проведение специальной проверки, сроки разрешения заявления или жалобы могут быть в порядке исключения продлены директором учреждения, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом лицу, подавшему заявление или жалобу.

2. Директор учреждения и их должностные лица, к ведению которых не относится решение вопросов, поставленных в письмах, заявлениях или жалобах, направляют их не позднее чем в пятидневный срок в соответствующие организации, предприятия, учреждения, куда следует обратиться с письмом, заявлением или жалобой.
3. Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения тем должностным лицам, действия которых обжалуются.
4. Должностные лица обязаны в установленные сроки рассматривать предложения, заявления и жалобы граждан, давать на них ответы и принимать необходимые меры.
5. Нарушение установленного порядка рассмотрения писем, предложений, заявлений и жалоб граждан, волокита, бюрократическое отношение к предложениям, заявлениям и жалобам влекут в отношении виновных должностных лиц дисциплинарную ответственность.

Те же деяния должностных лиц, причинившие существенный вред гражданам, а также преследование должностными лицами граждан в связи с подачей ими жалоб или писем влекут уголовную ответственность по существующим статьям Уголовного Кодекса.

### **3. Организация личного приема граждан**

1. Личный прием ведет директор учреждения и другие должностные лица.
2. На личном приеме граждан их письменные и устные предложения, заявления и жалобы регистрируются в журнале.
3. Соблюдается: чуткость, внимание, забота к посетителям, интерес к их просьбам, умение терпеливо и тактично выслушать посетителей, не торопя и не обрывая их.
4. Личную ответственность за организацию приема и рассмотрение писем, предложений, заявлений и жалоб граждан в учреждении несет директор.