

Муниципальное образовательное автономное учреждение
«Центр информационных технологий»

УТВЕРЖДЕНО
«10» августа 2012 г.
Приказ № 10 от 10.08.2012 г.
Директор МОАУ ЦИТ г.Тосно
Л.А.Пенчева



ПОЛОЖЕНИЕ

о работе с обращениями граждан

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая инструкция разработана в соответствии с действующим законодательством РФ, федеральным Законом от 02.05.2006 года № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ».

1.2. Инструкция определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их прием в МОАУ ЦИТ.

1.3. Обращения граждан поступают в МОАУ ЦИТ в виде предложений, заявлений, жалоб:

- Предложение – обращение граждан, направленное на улучшение деятельности учреждения.
- Заявление – обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.
- Жалоба – обращение с требованиями о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями, решениями муниципальных органов либо должностных и общественных лиц и общественных организаций.

2. РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

2.1. Все поступающие в МОАУ ЦИТ письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением принимаются администратором и регистрируются в журнале регистрации обращений граждан по мере их поступления, но не позднее трех дней.

2.2. В журнале регистрации обращений граждан указывается:

- дата поступления обращения
- фамилия, имя, отчество и контакты заявителя
- краткое содержание
- фамилия специалиста, которому отписано данное обращение для рассмотрения
- отметка об исполнении (принятые меры)

При повторном обращении граждан документу присваивается очередной регистрационный номер. Повторным считается обращение, поступившее 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. Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя.

2.3. После регистрации администратор передает корреспонденцию директору МОАУ ЦИТ или исполняющему обязанности директора.

3. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

3.1. Директор МОАУ ЦИТ знакомится с содержанием писем, пишет на них резолюцию, либо указывает должностное лицо в случае их передачи. Особое внимание уделяется обращениям, а также письмам о неудовлетворительном рассмотрении предыдущих заявлений.

3.2. Должностные лица при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб обязаны:

- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, организовать проверки на местах, могут принять другие меры для объективного разрешения вопроса;
- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль за своевременным и правильным их исполнением;
- сообщить заявителям в письменной или устной форме о решении, принятом по их обращению, с необходимым обоснованием, в случае необходимости разъяснять порядок обжалования.

3.3. Обращение без подписи и указания фамилии признаются анонимными.

Анонимные письма, как правило, не рассматриваются. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном действии, а также о лице его подготавливающим, совершающим или совершившим обращение подлежит направлению в соответствии с его подведомственностью. Если подпись заявителя неразборчива в журнале регистрации обращений граждан ставится пометка «ропись неразборчива». Решение об исполнении такого обращения принимается директором.

3.4. Письменные обращения рассматриваются в учреждении в течении 7 рабочих дней со дня регистрации письменного заявления.

3.5. В исключительном случае, когда для рассмотрения обращения необходимо дополнительное изучение, сроки их рассмотрения могут быть продлены директором, но не более чем на 1 месяц. С сообщением об этом заявителю или другой организации переславшей в МОАУ ЦИТ письмо гражданина.

3.6. Ответы на обращения граждан дают должностные лица, либо администратор за подписью директора.

3.7. Администратор МОАУ ЦИТ регистрирует ответ заявителю в журнале регистрации исходящей корреспонденции.

4. КОНТРОЛИРУЮЩИЕ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

4.1. Исполнение обращения граждан контролируется с целью устранения недостатков в работе МОАУ ЦИТ, оказания помощи заявителям в удовлетворении их законных интересов или восстановлении нарушенных прав.

4.2. Исполнители ответов тщательно анализируют документы, полученные с мест, по результатам проверки жалоб и рассмотрения вопросов, делают заключение о качестве и полноте ответов на все поставленные в них вопросы, в случае необходимости запрашивают дополнительную информацию и вносят предложения директору МОАУ ЦИТ по совершенствованию управления, а так же направляют им аналитические письма.

4.3. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия, исчерпывающих мер по разрешению предложения, жалобы, заявления.

4.4. Организация контроля, обеспечивающего своевременное, правильное и полное рассмотрение писем и исполнение решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам, возлагается на директора и администратора МОАУ ЦИТ.

5. ПРИЕМ ГРАЖДАН

5.1. Личный прием граждан в МОАУ ЦИТ производит директор и должностные лица в установленное для этого время. Информация о времени приема граждан размещается на информационном стенде.

5.2. Работу по организации приема граждан проводит администратор.

5.3. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия гражданина, может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.4. Письменное обращение, принятое во время личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

5.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МОАУ ЦИТ, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.