

Согласовано  
 Председатель профкома  
 ПОУ Урванская автошкола  
 ООО «ДОСААФ России» КБР  
 Ф.М.Сохова  
 \_\_\_\_\_ 2024 г.



Принято на общем собрании  
 работников и обучающихся  
 образовательного учреждения  
 протокол № 3 от «18» 09 2024 г.

Утверждаю  
 Начальник ПОУ Урванская  
 автомобильная школа  
 ООО «ДОСААФ России» КБР  
 Р.М.Закуев  
 \_\_\_\_\_ 2024 г.



**П О Л О Ж Е Н И Е**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан**  
**в ПОУ Урванская автомобильная школа**  
**ООО «ДОСААФ России» КБР**

**1. Общие положения**

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ПОУ Урванская автомобильная школа (далее-Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан в Общероссийской общественно-государственной организации «Добровольное общество содействия армии, авиации и флоту России» (далее- ДОСААФ России или Образовательное учреждение)

Правовой основой Положения являются Конституция Российской Федерации, Федеральный закон от 02.05.2006г. № 59-ФЗ « О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Устав ДОСААФ России, иные локальные нормативные акты ДОСААФ России.

1.2. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.  
 Организационно-техническое обеспечение рассмотрения обращений, поступивших от граждан в адрес начальника Урванской автомобильной школы возлагается на гл.специалиста по документообороту.

1.3. Ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан возлагается на начальника Урванской автомобильной школы.

1.4. Индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в письменном виде, в форме электронных сообщений ( далее-письменные обращения граждан), поступившие в Урванскую автомобильную школу, подлежат обязательному рассмотрению.  
 Отказ в рассмотрении обращений по вопросам, относящимся к компетенции Организации, недопустим.

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

**Предложения**- это обращения граждан, направленные на улучшение деятельности организации.

**Заявления**- обращения в целях реализации прав и законных интересов граждан.

**Жалобы** – обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями либо решениями должностных лиц Организации.

## **2. Порядок регистрации, рассмотрения и разрешения письменных обращений граждан.**

2.1. Все поступающие в Организацию обращения граждан должны быть приняты и зарегистрированы в течение трех дней с момента их поступления.

2.2. Конверты к письмам граждан сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя, когда дата почтового штемпеля необходима для отправителя или когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения обращений, а также в других необходимых случаях.

2.3. На поступивших в организацию обращениях граждан в правом нижнем углу первого листа документа проставляется штамп- отметка о поступлении, в котором указываются дата поступления и входящий регистрационный номер.

2.4. Регистрационный номер состоит из порядкового номера поступившего письменного обращения с буквенным обозначением «п» через дробь, например: 5/п.

2.5. Порядковые номера учитываются в журнале регистрации обращений граждан.

2.6. На обращение, получившее регистрационный номер, оформляется регистрационно-контрольная карточка. Подлинник карточки остается и помещается в контрольную картотеку организации, а копия с письменным обращением передается на исполнение начальнику.

2.7. Повторным обращениям присваивается очередной регистрационный номер. В регистрационной карточке делается отметка «Повторно», а в графе «Краткое содержание» указывается регистрационный номер первого обращения.

2.8. Повторными считаются обращения граждан:

- поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу;
- если со времени подачи первого обращения не истек установленный срок рассмотрения и ответ заявителю не дан;
- обращение одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие в Организацию.

2.9. Не считаются повторными:

- обращения одного и того же автора, но по разным вопросам;

- обращения по которым заявитель не удовлетворен данным ему первоначальным ответом.

2.10. После рассмотрения начальником Организации обращения граждан возвращаются к секретарю, где содержание резолюции переносят в регистрационно-контрольные формы.

2.11. Поручения по обращениям граждан вместе с производством передаются исполнителям не позднее следующего дня с момента вынесения резолюции.

2.12. Поступившие в Организацию письменные обращения граждан исполняются в срок до 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если иной срок ( менее 30 дней) не установлен в поручении должностного лица Организации.

2.13. Письменные обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию Организации, направляются в семидневный срок по принадлежности, о чем уведомляется заявитель.

2.14. Требования к письменному обращению:  
гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование организации, в которую направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по кото-рому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации об-ращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.15. Письменное обращение, в которых не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, принимаются, регистрируются и передаются начальнику на рассмотрение. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2.16. Если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц Организации, а также членов их семей, то такое обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления своим правом.

2.17. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение начальнику Организации, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.18. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно ранее давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то начальник вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Организацию. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.19. Обращение, поступившее в форме электронного документа, рассматривается в порядке, установленном настоящим Положением. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.20. Ответ на обращения, поступившие в Организацию в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

2.21. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и при необходимости даны письменные ответы.

2.22. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации.

2.23. Все без исключения обращения граждан ставятся на контроль, в правом верхнем углу документа проставляется штамп- отметка «Контроль».

2.24. Документ считается исполненным и снимается с контроля, когда:

- фактически выполнены все данные по нему поручения ( задания);
- результаты рассмотрения представленных документов не требуют повторных докладов;
- даны документированные подтверждения исполнения.

2.25. Снятие исполненного документа с контроля осуществляет начальник Организации.

2.26. Контроль за сроками исполнения обращений граждан осуществляет в Организации секретарь- делопроизводитель.

2.27. Ответ на обращение подписывается начальником Организации.

2.28. Ответ автору обращения оформляется в Организации ДОСААФ России на бланке письма Организации и регистрируется централизованно.

2.29. Исполненные обращения граждан со всеми относящимися к ним документами формируются в дела по вопросам, направлениям или видам деятельности.

2.30. Законченные производства по обращениям хранятся в Организации в течение пяти лет, а по истечении указанных сроков выделяются к уничтожению в установленном порядке.

### **3. Личный прием граждан.**

3.1. Личный прием граждан начальником Организации ДОСААФ России осуществляется согласно утвержденному графику.

График личного приема граждан утверждается начальником Организации. В Организациях ДОСААФ России решение о присутствии третьих лиц ( работников организации ДОСААФ России) в ходе личного приема граждан принимает начальник Организации.

3.2. В случае отсутствия в день приема начальника Организации ДОСААФ России прием заявителей осуществляет иное должностное лицо в соответствии с приказом.

3.3. Предварительная запись на личный прием производится по желанию заявителя. При записи на личный прием у заявителя уточняются причины

его обращения и существо вопроса.

3.4. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по мере прибытия и регистрации заявителей.

3.5. Содержание устного обращения, поступившего во время личного приема, заносится в журнал личного приема гражданина. Также в журнал заносится результат рассмотрения обращения либо резолюция должностного лица, проводившего личный прием, с поручением исполнителю.

3.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Положением.

3.7. Если в устном обращении содержатся факты и обстоятельства, не требующие дополнительных проверок, ответ с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема. В остальных случаях гражданину направляется письменный ответ по существу поставленных им вопросов.

3.8. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ДОСААФ России, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.9. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, так как ему ранее были даны ответы по существу поставленных вопросов.

В случае грубого, агрессивного поведения заявителя личный прием может быть прекращен. При необходимости может быть вызван сотрудник охраны.

3.10. Заявители, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, на личный прием не допускаются.

3.11. Обращения заявителей, поступившие на личном приеме, могут рассматриваться с использованием видео- и аудиозаписи.

#### **4. Аналитическая и информационно- справочная работа с обращениями граждан.**

В целях устранения причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы с обращениями граждан в ДОСААФ России систематически проводится анализ и обобщение поступивших от населения предложений, заявлений и жалоб.

4.1. Информационно-справочную работу с обращениями граждан ведет в Организации ДОСААФ России гл.специалист по документообороту.

4.2. Гл.специалист по документообороту организации по итогам полугодия составляет информационно- аналитическую справку о количестве и характере вопросов, которые ставят заявители в обращениях.

Исполнитель:

Инспектор по кадрам  Ф.М.Сохова

« 18 » 09 2024 г.