

Согласовано:
на тренерском совете
протокол 1
от «15» 01 20 19 г.

Утверждаю:
Директор ГБУ «СШ имени
Турпал-Али Кукаева»
Кукаев Л.А.Б.
приказ № 65/4-17
от «16» 01 20 19 г.

ПОЛОЖЕНИЕ о работе с обращениями граждан в государственном бюджетном учреждении «Спортивная школа имени Турпал-Али Кукаева»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Настоящее Положение составлено на основе Государственной системы документационного обеспечения управления, одобренной коллегией Главархива СССР 27.04.1988 и утвержденной приказом Главархива СССР от 25.05.88 № 33, «О рекомендациях по работе с поступающими обращениями граждан», Типовой инструкции по делопроизводству МО РФ, утвержденной приказом № 2562 29.06.2001 г.

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

1.3. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в ГБУ «СШ имени Турпал-Али Кукаева», правила регистрации, учета и контроля за их исполнением, порядок отчетности о работе с письмами граждан.

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

Предложение – обращение граждан, направленное на улучшение деятельности ГБУ «СШ имени Турпал-Али Кукаева».

Заявление – обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

Жалоба – обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями либо решениями государственных органов, либо должностных и общественных лиц и общественных организаций.

2. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЕМ ГРАЖДАН

2.1. Все поступающие в ГБУ «СШ имени Турпал-Али Кукаева» документы и обращения граждан, связанные с их рассмотрением, принимаются и учитываются работником (секретарем) в день их поступления.

При этом:

- проверяется правильность содержания корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов, (разорванные документы подклеиваются), конверты подкладываются и сохраняются в делах;
- поступившие документы (копии аттестатов, дипломов, трудовых книжек, пенсионных удостоверений, фотографии и другие приложения) прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения или текста делается отметка).

- 2.2. Служебные письма, т.е. документы на официальных бланках или имеющие штамп учреждения (организации, предприятия), направляются в ГБУ «СШ имени Турпал-Али Кукаева». Полученные подлинники документов об образовании, трудовых книжек и т.п., а также ценные бумаги и деньги возвращаются гражданам по акту.
- 2.3. Письма, присланные не по адресу, возвращаются на почту не вскрытыми.
- 2.4. Руководитель знакомится с содержанием писем, пишет на них резолюции, включающие краткое изложение вопроса (вопросов), указания исполнителям по характеру, порядку и срокам исполнения, указывает отделение по видам спорта, в случае их передачи.
- 2.5. Работник (секретарь) ГБУ «СШ имени Турпал-Али Кукаева» регистрирует письма граждан в журнале учета и на регистрационно-контрольной карточке, которая заполняется пишущей машинкой. Регистрационный (входящий) номер состоит из начальной буквы фамилии автора и порядкового номера поступившего обращения (Например, Д-401). Регистрационный штамп проставляется в правом нижнем углу первой страницы письма. Регистрационный номер коллективных писем состоит из сочетания букв «кл» и соответствующего порядкового номера, анонимных писем – «ан» (например, кл-206, ан-310).

В регистрационно-контрольной карточке указываются: фамилия и инициалы исполнителя (в именительном падеже), дата поступления обращения, которая дублируется со штампа. Если автор пересылает свое письмо через второе лицо, указывая его адрес и не указывая свой, то в графе «Территория» отмечается, кому следует дать ответ.

3. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

3.1. Письма граждан после обработки и регистрации передаются на исполнение работникам на соответствующие отделения по видам спорта, когда требуется решение руководства или рассмотрение и заключение других работников – в приемные руководителей структурных подразделений или подведомственных учреждений.

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

- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;
- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль за своевременным и правильным исполнением этих решений;
- сообщать гражданам, как правило, в письменной форме, о решениях, принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием, в случае необходимости разъяснять порядок обжалования.

3.3. Ответы на обращения граждан дают исполнители за подписью старшего тренера – преподавателя отделения или директора ГБУ «СШ имени Турпал-Али Кукаева». О характере и форме ответа сообщается секретарю (работнику), который делает отметку в регистрационно-контрольной карточке.

Номер ответа (исходящий) состоит из регистрационного номера и номера дела (по номенклатуре), в которое подшивается переписка по данному вопросу.

3.4. Ответы по письмам, направляемым в вышестоящие организации и депутатам, даются за подписью руководителя ГБУ «СШ имени Турпал-Али Кукаева».

3.5. Письма, вернувшиеся к секретарю (работнику) как ошибочно направленные или нетщательно исполненные, возвращаются исполнителям на доработку с соответствующей отметкой в регистрационно-контрольной карточке.

3.6. Письма, бессмысленные по содержанию, а также некорректные по тону, подбираются в специальную папку и не рассматриваются.

3.7. Обращения граждан без подписи и указания фамилии, не содержащие данных о месте их жительства, работы и учебы признаются анонимными.

В регистрационно-контрольной карточке делается запись «Без подписи», территория указывается по штемпелю.

Анонимные письма, как правило, не рассматриваются. Если подпись заявителя неразборчива, то в карточке делается отметка «подпись неразборчива». Решение об исполнении такого обращения принимает руководитель ГБУ «СШ имени Турпал-Али Кукаева».

3.8. Предложения, заявления и жалобы граждан рассматриваются в следующие сроки:

- требующие информации и консультации – до 15 дней;
- требующие проверки, изучения и принятия мер – до 1 месяца.

Сроки исполнения писем исчисляются со дня поступления их в ГБУ «СШ имени Турпал-Али Кукаева».

3.9. В тех случаях, когда для разрешения заявления и жалобы необходимо дополнительное изучение, сроки их рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем ГБУ «СШ имени Турпал-Али Кукаева», но не более, чем на один месяц, с сообщением об этом лицу, подавшему заявление или жалобу, или организации, переславшей в ГБУ «СШ имени Турпал-Али Кукаева» письмо гражданина.

3.10. Сроки исполнения писем граждан, по которым необходима подготовка ответов в вышестоящие органы, продлеваются только после согласования с ними, с сообщением об этом автору письма.

3.11. Рассмотрение заявлений и жалоб с выездом на место проводится по желанию заявителей с их участием.

4. КОНТРОЛЬ ЗА РАБОТОЙ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

4.1. Исполнение обращений граждан контролируется с целью устранения недостатков в работе ГБУ «СШ имени Турпал-Али Кукаева»; оказания помощи заявителям в удовлетворении их законных просьб или восстановлении нарушенных прав; выявления принимавшихся ранее мер по обращениям граждан или получения справок по вопросам, с которыми они обращаются неоднократно; получения материалов для анализа обращений и информации, а также обеспечения рассмотрения их в сроки, правильного и полного рассмотрения содержащихся в них вопросов.

4.2. Порядок постановки писем на контроль определяют руководитель ГБУ «СШ имени Турпал-Али Кукаева» и непосредственно исполнитель (и).

Письма граждан, поступившие в ГБУ «СШ имени Турпал-Али Кукаева» требующие сообщить результаты их рассмотрения, ставятся на контроль.

4.3. Контроль осуществляет секретарь ГБУ «СШ имени Турпал-Али Кукаева».

4.4. Ход и сроки исполнения предложений, заявлений и жалоб (напоминания исполнителям, оформление разрешения на продление срока, доклад руководителю о результатах рассмотрения и т.п.) фиксируются в регистрационно-контрольной карточке.

4.5. Письма граждан, направленные на рассмотрение на места и взятые на контроль, отмечаются штампом «контроль» или знаком «К». Аналогичные отметки проставляются и на всех экземплярах регистрационно-контрольной карточки. Предложения, заявления и жалобы граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

4.6. Исполнители писем граждан тщательно анализируют документы, полученные с мест, по результатам проверки жалоб и рассмотрения вопросов делают заключение, в случае необходимости запрашивают дополнительную информацию и вносят предложения руководителю ГБУ «СШ имени

Турпал-Али Кукаева» по совершенствованию управления, а также направляют ему аналитические письма.

- 4.7. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, жалобы, заявления. Решение о снятии с контроля обращений принимает руководитель ГБУ «СШ имени Турпал-Али Кукаева». Предложения, заявления и жалобы граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры, даны исчерпывающие ответы.

На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должны быть надпись «В дело» и личная подпись директора ГБУ «СШ имени Турпал-Али Кукаева».

Организация контроля, обеспечивающего своевременное, правильное и полное рассмотрение писем и исполнение решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам граждан, возлагается на секретаря ГБУ «СШ имени Турпал-Али Кукаева».

ПРИЕМ ГРАЖДАН

5.1. Работу по организации приема граждан осуществляет секретарь ГБУ «СШ имени Турпал-Али Кукаева».

5.2. Прием посетителей директором ГБУ «СШ имени Турпал-Али Кукаева» осуществляется в соответствии с циклограммой работы.

5.3. Учет приема граждан производится в учетных карточках.

5.4. Секретарь ГБУ «СШ имени Турпал-Али Кукаева» дает гражданам разъяснения по поднимаемым вопросам, принимает меры по исполнению из просьб, в случае необходимости приглашает работников-специалистов для решения вопросов в зависимости от их специфики.

5.5. Прием граждан работниками ГБУ «СШ имени Турпал-Али Кукаева» осуществляется при наличии учетной карточки посетителя, выданной в приемной. Дальнейшее оформление карточки производится работником, осуществляющим прием посетителя. После оформления карточка сдается в приемную (не позднее 2 дней).

5.6. Предложения, заявления и жалобы граждан, полученные во время приема, передаются секретарю ГБУ «СШ имени Турпал-Али Кукаева» для их регистрации и исполнения.

Контроль за их исполнением ведется секретарем ГБУ «СШ имени Турпал-Али Кукаева».

6. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА

6.1. Делопроизводство по предложениям, заявлениям и жалобам граждан осуществляется секретарем ГБУ «СШ имени Турпал-Али Кукаева» и ведется отдельно от других видов делопроизводства.

6.2. Предложения, заявления и жалобы граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке. Каждое предложение, заявление и жалоба и все документы по их рассмотрению и разрешению составляют в деле в самостоятельную группу. В случае получения повторного предложения, заявления, жалобы или появления дополнительных документов, они подшиваются в данной группе документов.

При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело. Неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.

6.3. Дела с материалами переписки (письменные обращения, ответы, информация ОУ и др.) хранятся в текущем делопроизводстве.

6.4. Хранение дел с предложениями, заявлениями и жалобами граждан и документами по их исполнению осуществляется в справочных и других целях.

7. ОБОБЩЕНИЕ И АНАЛИЗ ПИСЬМЕННЫХ И УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

7.1. Руководитель ГБУ «СШ имени Турпал-Али Кукаева» или по его поручению другие должностные лица должны систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан и содержащиеся в них практические замечания.

Цель: своевременное выявление и устранение причины, порождающей нарушение прав заявителей, защита интересов граждан в соответствии с законодательством, а также совершенствование организационной управленческой деятельности в ГБУ «СШ имени Турпал-Али Кукаева».

7.2. Обобщение обращений можно осуществлять по следующей примерной классификации:

- по адресу обращений (в том числе поступающих из вышестоящих организаций и др.);
- сколько получено и рассмотрено коллективных, индивидуальных, анонимных обращений;
- по направлениям работы (по классификатору тем).

Проводится количественный и качественный анализ всех поступивших обращений с характеристикой фактов, изложенных заявителями и указанием результатов: в частности, какие факты подтвердились полностью или частично.

По результатам анализа представляется информация с конкретными рекомендациями по совершенствованию работы в данном вопросе. Материалы оформляются в виде обобщенных сведений, таблиц и аналитических справок.

7.3. Аналитическая информация по итогам работы с обращениями граждан подготавливается за полугодие и за календарный год.

8. ФОРМИРОВАНИЕ И ХРАНЕНИЕ ДЕЛ ПО ПИСЬМАМ И УСТНЫМ ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН

8.1. Все поступившие письма и устные обращения граждан после их разрешения должны быть возвращены секретарю со всеми относящимися к ним материалами для централизованного учета и формирования дел.

8.2. Письменные обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

8.3. В процессе формирования дел проверяется также правильность оформления документов (подписи, даты, индексы, адресаты). Недооформленные или неправильно оформленные документы возвращаются исполнителям на доработку.

8.4. Письма и материалы по устному рассмотрению обращений граждан хранятся пять лет, после чего уничтожаются.

8.5. По истечении установленного срока хранения документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан составляется акт об их уничтожении, который подписывается Членами экспертной комиссии и утверждается руководителем ГБУ «СШ имени Турпал-Али Кукаева».