

Приложение

**УТВЕРЖДЕНО**  
**приказом ПОУ Вешенская АШ**  
**РО ДОСААФ России РО**  
**от 17.12.2018г. №36**

**Положение**

**о порядке рассмотрения обращений граждан в Профессиональном образовательном учреждении Вешенской автомобильной школе Регионального отделения Общероссийской общественно-государственной организации «Добровольное общество содействия армии, авиации и флоту России» Ростовской области (ПОУ Вешенская АШ РО ДОСААФ России РО)**

**1. Общие положения.**

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Профессиональном образовательном учреждении Вешенской автомобильной школе Регионального отделения Общероссийской общественно-государственной организации «Добровольное общество содействия армии, авиации и флоту России» Ростовской области (далее - Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан в Профессиональном образовательном учреждении Вешенской автомобильной школе Регионального отделения Общероссийской общественно-государственной организации «Добровольное общество содействия армии, авиации и флоту России» Ростовской области (далее - ПОУ Вешенская АШ РО ДОСААФ России РО или Общество).

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

1.2. В ПОУ Вешенская АШ РО ДОСААФ России РО должностными лицами ПОУ Вешенская АШ РО ДОСААФ России РО в пределах их компетенции рассматриваются индивидуальные и коллективные обращения

граждан, поступившие в письменном виде, в форме электронных сообщений, устных обращений во время приёма граждан.

1.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

Организационно-техническое обеспечение рассмотрения обращений граждан, поступивших непосредственно в ПОУ Вешенская АШ РО ДОСААФ России РО и в адрес руководителя, возлагается на должностных лиц, назначаемых приказом руководителя.

1.4. Ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан возлагается на руководителя ПОУ Вешенская АШ РО ДОСААФ России РО. Индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в письменном виде, в форме электронных сообщений (далее - письменные обращения граждан), поступившие в ПОУ Вешенская АШ РО ДОСААФ России РО, подлежат обязательному рассмотрению.

Отказ в рассмотрении обращений по вопросам, относящимся к компетенции Общества, недопустим.

1.5. Руководитель организации ПОУ Вешенская АШ РО ДОСААФ России РО обязан в пределах своих полномочий в соответствии с Конституцией Российской Федерации, законодательством Российской Федерации и настоящим Положением рассматривать предложения, заявления и жалобы, при необходимости давать на них ответы и принимать необходимые меры.

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

Предложения - это обращения граждан, направленные на улучшение деятельности Общества.

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

Жалобы - обращения с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями либо решениями

должностных лиц Общества.

1.7. Методическое руководство и контроль за соблюдением установленного настоящим Положением порядка рассмотрения обращений граждан в Обществе осуществляет должностное лицо, назначенное приказом руководителя.

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

2.1. Все поступающие в РО ДОСААФ России РО обращения граждан должны быть приняты и централизованно 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 Общество 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 «ОГ» через дробь, например, : № 123/п.

2.5. Порядковые номера учитываются в журнале регистрации обращений граждан.

2.6. Повторным обращениям присваивается очередной регистрационный номер. В журнале регистрации обращений граждан делается отметка "Повторно".

2.7. 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;

обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие в Общество.

2.8. Не считаются повторными:

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

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

2.9. После рассмотрения руководством ПОУ Вешенская АШ РО ДОСААФ России РО составляются резолюции, которые переносят в регистрационно-контрольные формы (далее по тексту - РКФ).

2.10. Поручения по обращениям граждан вместе с производством передаются исполнителям не позднее следующего дня с момента вынесения резолюции. Поступившие в структурные подразделения 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 ПОУ Вешенская АШ РО ДОСААФ России РО.

2.11. В исключительных случаях срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен должностным лицом ПОУ Вешенская АШ РО ДОСААФ России РО, давшим соответствующее поручение, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения сообщается гражданину, направившему письменное обращение.

2.12. В случае необходимости рассмотрение письменных обращений граждан осуществляется с выездом на место должностных лиц соответствующих структурных подразделений. Решение о таком рассмотрении принимается Начальником ПОУ Вешенская АШ РО ДОСААФ России РО или лицом, исполняющим его обязанности в соответствии с приказом.

2.13. Руководитель ПОУ Вешенская АШ РО ДОСААФ России РО

при рассмотрении обращений граждан обязан:

разбирать обращения по существу, при необходимости запрашивать требуемую информацию;

направлять в случае принятия уполномоченным лицом соответствующего решения должностных лиц для проверки фактов нарушения прав граждан;

принимать обоснованные решения и обеспечивать их полное исполнение;

своевременно давать мотивированные ответы, за исключением случаев, когда в соответствии с настоящим Положением дача ответа не требуется;

осуществлять контроль за своевременным, качественным рассмотрением обращений и принимать меры к устранению причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

2.14. Запрещается направлять обращения граждан на рассмотрение тем организациям или должностным лицам, действия которых обжалуются.

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

2.16. 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 (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, 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.

2.17. Письменные обращения, в которых не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, принимаются, регистрируются и передаются в структурное подразделение 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.

2.18. Если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц Общества, 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.

2.19. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.20. 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 руководитель ПОУ Вешенская АШ РО ДОСААФ России РО 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 Общество. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.21. Обращение, поступившее в форме электронного документа, рассматривается в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый

адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, суть предложения, заявления или жалобы.

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.

2.22. Ответ на обращения, поступившие в ПОУ Вешенская АШ РО ДОСААФ России РО по информационным системам общего пользования (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.

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

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

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

2.26. Для снятия с контроля представляются документированные подтверждения исполнения документа.

При снятии документа с контроля в журнал регистрации обращений вносятся краткие сведения, свидетельствующие об исполнении документа, или ссылка на документ (дата и номер), также прикладывается копия документа.

2.27. 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.

Документ, на который дается промежуточный ответ, с контроля не снимается.

2.28. Снятие исполненного документа с контроля осуществляет руководитель Организации.

2.29. Контроль за сроками исполнения обращений граждан осуществляют должностные лица, назначаемые приказом руководителя.

2.30. Ответ на обращение подписывается: руководителем ПОУ Вешенская АШ РО ДОСААФ России РО или иным должностным лицом, имеющим право подписи в соответствии с приказом.

2.31. Ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя первого лица, указанного в обращении (если в обращении не оговорено конкретное лицо).

2.32. Ответ автору обращения оформляется: - на бланке письма организации ДОСААФ России.

2.33. Ответ на обращение регистрируется централизованно.

2.34. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению направлять и формировать в дела запрещается.

2.35. Исполненные обращения граждан со всеми, относящимися к ним документами формируются в дела по вопросам, направлениям или видам деятельности в соответствующих структурных подразделениях РО ДОСААФ России РО.

2.36. Законченные производства по обращениям хранятся в структурных подразделениях, принимавших решения по жалобам и заявлениям, в течение пяти лет, а по истечении указанных сроков выделяются к уничтожению в установленном порядке.

### **3. Личный прием граждан**

3.1. Личный прием граждан (в том числе с выездом) проводится



руководителем организации, уполномоченными на то лицами. Информация об установленных днях, часах, месте приема доводится до сведения граждан.

3.2. Личный прием граждан организации осуществляется согласно утвержденному графику.

3.3. В ПОУ Вешенская АШ РО ДОСААФ России РО решение о присутствии третьих лиц (работников ПОУ Вешенская АШ РО ДОСААФ России РО) в ходе личного приема граждан принимает руководитель организации. В случае отсутствия в день приема руководителя ПОУ Вешенская АШ РО ДОСААФ России РО прием заявителей осуществляет уполномоченное на то лицо.

3.4. Предварительная запись на личный прием производится по желанию заявителя. При записи на личный прием у заявителя уточняются причины его обращения и существо вопроса.

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

3.6. 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.

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

3.8. 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.

3.9. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ПОУ Вешенская АШ РО ДОСААФ России РО,

гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.10. 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.

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 работ с обращениями граждан в ПОУ Вешенская АШ РО ДОСААФ России РО систематически проводится анализ и обобщение поступивших от населения предложений, заявлений, жалоб.

4.1. Информационно-справочную работу с обращениями граждан ведут должностные лица, назначаемые приказом руководителя (далее – ведущий специалист по организации документооборота).

4.2. Ведущий специалист по организации документооборота по итогам полугодия составляет информационно-аналитическую справку о количестве и характере вопросов, которые ставят заявители в обращениях, для доклада руководителю организации.