

5.1. Делопроизводство по предложениям, заявлениям и жалобам граждан осуществляется работником, ответственным за делопроизводство, или заведующим Учреждения.

5.2. Предложения, заявления и жалобы граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой. Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело. Неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.

5.3. Дела с материалами переписки (письменные обращения, ответы, информация образовательного учреждения и др.) хранятся в текущем делопроизводстве.

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

5.5. При уходе в отпуск, отъезде в командировку или увольнении работник обязан передать по указанию заведующего все находящиеся у него на исполнении письма граждан другому работнику, с тем чтобы были приняты меры к их своевременному разрешению.

5.6. Вновь принятые работники обязаны ознакомиться с настоящей инструкцией.

5.7. Срок хранения заявления, предложения или жалобы граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – пять лет.

По истечении установленного срока хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в порядке, устанавливаемом Федеральной архивной службой России.

5.8. Личная ответственность за состояние делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан и сохранность документов возлагается на заведующего Учреждения.

## **6. Анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.**

Должностные лица систематически анализируют письменно обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщают предложения, принимают меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений; вносят руководству предложения по совершенствованию работы.