

ПРИНЯТО
На общем собрании работников
Центра "Солнечный" г.Рыбинск
Протокол № 3 от 31.05.2017г.

УТВЕРЖДАЮ:
директор Центра «Солнечный»
С.В. Завьялова
приказ Центра "Солнечный" г.
Рыбинск
№ 01-01/93-6 от «31» мая 2017г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан в адрес
муниципального бюджетного учреждения
дополнительного образования
«Центр детского творчества «Солнечный» город Рыбинск

Рыбинск
2017г.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан» (далее - Положение) разработано для обращения работников, родителей (законных представителей) обучающихся муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Центр детского творчества «Солнечный» город Рыбинск (далее по тексту - Учреждение) а также третьих лиц с предложениями, заявлениями, жалобами администрации Учреждения для реализации прав личности, укрепления партнёрских взаимосвязей между администрацией и трудовым коллективом

Учреждения, родителями (законными представителями) обучающихся, как существующий источник информации, необходимой при решении текущих и перспективных вопросов деятельности ОУ. Являясь одной из форм участия работников в управлении Учреждения, указанные обращения признаны способствовать усилению контроля за деятельностью Учреждения. Борьба с волокитой, бюрократизмом и другими недостатками его деятельности.

1.2. Данное Положение разработано на основании Федерального закона от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в соответствии с Конституцией Российской Федерации.

1.3. В настоящем Положении используются следующие понятия и термины:

- «Обращения работников Учреждения» -

выражаются как в письменной, так и в устной форме, подразделяются на индивидуальные и коллективные, представляются в форме предложения, заявления и жалобы;

- «Предложение» - рекомендация

гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов деятельности Администрации ОУ, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности;

- «Заявление» - обращение граждан с целью реализации их законных прав, свобод, интересов;

- «Обращение» -

запрос, предложение, заявление или жалоба, составленные и оформленные на информационном носителе (как правило напечатаны на бумаге) с соблюдением требований,

установленных для подготовки документов. При этом письменное обращение

пересылаются по почте и иным техническим средствам связи либо доставлено лично или

через третьих лиц, а устные обращения делаются заявителями (уполномоченными ими лицами) во время приёма.

- «Запрос (интерpellация)» -

вид обращения, направляемого органом государственного управления или общественной организацией для получения от Учреждения информации по вопросам, так или иначе затрагивающим компетенцию его деятельности.

- «Жалоба» -

вид обращения граждан для восстановления их (другого лица (лиц) законных прав, свобод и интересов, нарушенных действиями (бездействием) должностных лиц Учреждения;

- «Индивидуальное обращение» - обращение, сделанное от одного работника Учреждения;

- «Коллективное обращение» - обращение, сделанное от имени двух или более работников Учреждения;

- «Письменное обращение» -

обращение, составленное и оформлено работником на информационном носителе (как правило напечатаны на бумаге) с соблюдением требований,

установленных для подготовки письменных документов. Письменные обращения

пересылаются в Учреждение по почте и иным техническим средствам связи либо доставляются гражданами лично или через третьих лиц;

- «Повторное обращение» - обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и

тому же вопросу, если в настоящее время подача первого обращения истёк установленный срок

рассмотрения или заявитель не удовлетворён полученным ответом. Письменные обращения

одного и того же лица (коллектива) по одному и тому же вопросу, направленные адресатам

ипоступившие в течение месяца, не считаются повторными и учитываются под регистрационным номером первого обращения.

- «Устное обращение работника Учреждения»-

обращение, доведённое работником лично или через третьих лиц до сведения полномочного представителя администрации Учреждения входе приёма. Содержащаяся в устном обращении, должна быть зафиксирована в информационном носителе соблюдения требований, установленных для подготовки письменных документов.

1.4. Учреждением рассматриваются письменные обращения граждан, а также письменные и устные обращения работников по вопросам, относящимся к компетенции Учреждения, в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

1.5. Рассмотрение обращений работников производится директором Учреждения или по его поручению - или иным уполномоченным должностным лицом Учреждения. Непосредственное

ведение работы с обращениями работников, её организационное и документационное обеспечение осуществляются делопроизводителем Учреждения.

1.6. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.7. Настоящее положение принимается на неопределённый срок. Все изменения и дополнения к нему по положению утверждаются приказом директора Учреждения в новой редакции. С момента введения в действие новой редакции Положения предыдущая редакция прекращает своё действие.

2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения в администрацию ОУ либо должностным лицам.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая права свободы других лиц.

2.3. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

2.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.5. При рассмотрении обращения в администрацию ОУ гражданин имеет право:

-

Представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их предоставлении.

- Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

- Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п. 5.4, 5.8 настоящего Положения уведомление о переадресации письменного обращения в государственные органы, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

- Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Требования к письменному обращению

3.1. В письменном обращении граждан обязательно указывается наименование администрации, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность в администрации ОУ, а также свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагается суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин по письменному обращению прилагает документы и материалы либо их копии, книжки и оригиналы иных документов, приложенные к обращениям, возвращаются заявителям по их просьбе.

3.3. Обращение, поступившее в Администрацию ОУ по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

3.4. Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя директора ОУ или его заместителей, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.5. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

Все поступающие в Администрацию ОУ письменные обращения граждан принимаются, учитываются, регистрируются. Регистрационный индекс обращения гражданину указывается в письменном обращении, который ставится в нижнем правом углу первого листа.

3.6. Письма граждан пометкой «лично» после прочтения адресатом, в случае, если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.

3.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации ОУ, подлежит пересылке в течение семидней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в п. 5.4, 5.8 настоящего Положения.

3.8. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем должностным лицам администрации ОУ, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов

4.1. Обращение, поступившее директору ОУ, подлежит обязательному рассмотрению.

4.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются директором с занесением в журнал и карточку личного приема.

4.3. Директор ОУ:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - и с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и других предприятиях и организаций города, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или другие предприятия и организации города в соответствии с их компетенцией.

4.4. Учреждения, предприятия и организации по направлению в установленном порядке запроса директора ОУ, рассматривающего обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

4.5. Ответы на обращения граждан, присланные на имя директора ОУ, готовятся на бланке учреждения за подписью директора ОУ и регистрируются в журнале.

7.6. Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан. Если заявитель дан ответ в устной форме, то в материалах, приложенных к обращению, должно быть это указано. Если дается промежуточный ответ, то указывается срок окончательного решения поставленного вопроса.

Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования.

Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому надлежит дать ответ.

Ответ на обращение, поступившее в Администрацию ОУ по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.7. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются с всеми относящимися к ним материалами и директора ОУ, который формирует дела, в том числе с ответом заявителю в случае, если давалось поручение информировать руководство о результатах рассмотрения.

4.8. Порядок визирования подготовленных ответов на обращения граждан за подписью директора ОУ и его заместителей устанавливается следующий:

на втором экземпляре ответа заявителю в левом нижнем углу указывается фамилия и подпись исполнителя, номер его служебного телефона, а также проставляются визы руководителей, участвовавших в подготовке ответа, с расшифровкой фамилий.

4.9. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка об исполнении «В дело», дата и личная подпись должностного лица, принявшего это решение. Предложения, заявления и жалобы, копии ответов на граждан формируются в деловом соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. Обращения граждан, поступившие директору ОУ из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

5.2. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается директором ОУ, принимается решение о списании данного обращения «В дело».

5.3. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в орган в соответствии с его компетенцией.

5.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.5. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Директор вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о нецелесообразности злоупотребления правом.

Решение о списании данного обращения «В дело» и направлении сообщения заявителю о недопустимости злоупотребления правом принимается и подписывается директором ОУ или заместителем.

5.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, обращение не подлежит направлению на рассмотрение и ответ на него не дается. Заявителю об этом сообщается, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Решение о списании данного обращения «В дело» и сообщении из заявителя принимаются и подписываются директором или заместителем.

5.7. Обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если современно подача первого обращения истек установленный настоящим Положением срок рассмотрения и заявитель несогласен с принятым по его обращению решением, считаются повторными.

При работе с повторными обращениями делопроизводитель формирует дело с уже имеющимися документами по обращениям данного заявителя.

Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные – по одному и

тому же вопросу в случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение директору ОУ.

5.8. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом обращение не приводит к новым фактам или обстоятельствам, директор ОУ вправе принять решение об отказе от рассмотрения и ответа на очередное обращение, прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.9. В случае если ответ по существу поставленного вопроса в обращении не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6. Сроки рассмотрения обращений и уведомление заявителей

6.1. Обращения, поступившие директору ОУ, рассматриваются в срок до одного месяца со дня их регистрации, если иной срок (меньший) не установлен руководителем либо его заместителем. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно. О результатах рассмотрения уведомляются заявители.

6.2. В исключительных случаях руководитель вправе продлить срок рассмотрения гражданина, направившего обращение. Продление срока оформляется исполнителем не менее чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения.

7. Организация работы по личному приёму граждан.

7.1. График и порядок личного приема граждан в ОУ устанавливается руководителем.

7.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

7.3. По вопросам, не входящим в компетенцию директора ОУ, заявителям рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.

7.4. Во время записи на прием заведующий заполняет карточку личного приема гражданина (Приложение 1), в которую заносится содержание обращения гражданина на личном приеме, а также резолюция ведущего приема, поручением должностному лицу. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке, а в карточке делается отметка «Оставлено заявление» и дата регистрации.

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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.5. При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы по делу заявителя.

7.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8. Работа с обращениями, поставленными на контроль

8.1. Обращения, в которых содержатся вопросы, имеющие большое общественное значение, сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, как правило ставятся на КОНТРОЛЬ.

8.2. На контрольных обращениях ставятся пометки «КОНТРОЛЬ» и «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

8.3. Должностное лицо-исполнитель установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах директора ОУ либо заместителя, готовит ответ заявителю.

8.4. Если в обращениях государственных органов содержатся просьбы проинформировать их о результатах рассмотрения граждан, то исполнитель готовит ответ и т.д. Как правило, эти ответы подписываются директором ОУ. Директор ОУ вправе предложить исполнителю продолжить работу по проведению дополнительных проверок или после подписания ответа списать материалы по результатам рассмотрения обращения «В дело».

8.5. Обращение считается исполненным, снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителям дан ответ.

8.6. Письменные обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контролем не снимаются. Контроль завершается только после вынесения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления, жалобы. Решение о снятии контроля принимает директор ОУ.

8.7. Контрольные обращения должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращениях граждан:

- если сроки рассмотрения продлены, то должны быть указаны причины и окончательная дата рассмотрения, по истечении которой будет дополнительно сообщено о проделанной работе;

- в ответе должно быть указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения;

- ответ заявителю подписывается руководителем;

- к ответу прикладывается оригинал рассмотренного обращения гражданина, если на нем стоит штамп «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

9.1. Должностное лицо в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание, поступающих обращений и информирует заведующего ДОУ о нарушениях исполнительской дисциплины.

9.2. Директор ОУ принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

9.3. Лица, виноватые в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

10. Хранение материалов по обращениям граждан

10.1. Директор ОУ осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.

10.2. Внести в номенклатуру журнал регистрации по обращениям граждан (Приложение 2).

10.3. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на директора ОУ.

10.4. Устанавливается срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением - 5 лет. В необходимых случаях экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.

10.5. По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии с утвержденным Федеральной архивной службой России 06.10.2000г. Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков хранения.

10.6. Хранение дел у исполнителей запрещается.

10.7. Обращения граждан могут направляться в архив без рассмотрения, если в них содержатся рассуждения по известным проблемам или поднимаются уже решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, а также бессмысленные по содержанию.

10.8. Решение о списании указанных обращений принимает директор ОУ.

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН
муниципального бюджетного учреждения
дополнительного образования
«Центр детского творчества «Солнечный» город Рыбинск

Дата приема _____

Ф.И.О.гражданина _____

Место работы _____

Домашний адрес _____

Телефон _____

Содержание устного обращения _____

Результат рассмотрения устного обращения гражданина

1.Кому отправлено (резолуция) _____

2. Дата исполнения _____

3Дополнительный контроль _____

4Снято с контроля _____

5Результат _____

6Дата _____

7Должность исполнителя _____

8.От гражданина принято письменное обращение, заявление, запрос,(Прилагается) (нужное подчеркнуть)

Вх.№ от " _____ " _____ 20____ г.

Приложение 2
к Положению о порядке рассмотрения
обращения граждан в Центре "Солнечный"
г. Рыбинск
Приказ № 01-01/93-6 от 31.05.2017 г.

Журнал регистрации
рассмотрения обращений граждан в адрес
муниципального бюджетного учреждения
дополнительного образования
«Центр детского творчества «Солнечный» город Рыбинск

№п\п	Дата приёма	ф.и.о. гражданина	домашний адрес, контактный телефон	вид обращения (нарушение законодательства РФ)	Краткое содержание обращения	Результаты приёма (дано разъяснение; принято письменное обращение приняты иные решения)
1	2	3	4	5	6	7