

УТВЕРЖДАЮ
Директор МБУДО
«Центр детского творчества»
_____ Н.Э. Семенова
Приказ № 21 от 24.01.2017 г.

**Положение
об организации работы с обращениями граждан
в муниципальном бюджетном учреждении
дополнительного образования
«Центр детского творчества» г. Волгодонска**

Волгодонск 2017 год

**Положение
об организации работы с обращениями граждан
в муниципальном бюджетном учреждении
дополнительного образования
«Центр детского творчества» г. Волгодонска**

1. Общие положения

1.1. Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан в муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования «Центр детского творчества» г. Волгодонска (далее – Положение) разработано в целях совершенствования работы с обращениями граждан, повышения ее эффективности, обеспечения контроля исполнения поручений по рассмотрению обращений, а также определения сроков и последовательности действий муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Центр детского творчества» г. Волгодонска (далее - Учреждение) по рассмотрению обращений.

1.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Учреждением в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» (59-ФЗ) (вместе с Федеральным законом от 02.07.2013 № 182-ФЗ «О внесении изменений в статью 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»);
- Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» № 273-ФЗ от 29.12.2012г.

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

1.4. Настоящее Положение распространяется на все:

- письменные обращения граждан;
- устные обращения граждан;
- обращения, поступившие в ходе личного приема граждан руководством Учреждения;

1.5. Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

Обращение гражданина (далее – обращение), направленное в Учреждение это письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, а также внутренних локальных актов Учреждения, развитию и улучшению деятельности организации.

Заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе Учреждения и его сотрудников.

Жалоба – обращение, просьба с требованием восстановления или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов.

Сотрудник – лицо, работающее в Учреждении, постоянно, временно или по совместительству.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу если со временем подачи первого, истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается. 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 государственный орган в соответствии с его компетенцией (ст.11 59-ФЗ).

1.6. Обращения подлежат обязательному рассмотрению, за исключением анонимных. Результатом рассмотрения обращений граждан являются направление письменных и предоставление устных ответов.

1.7. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2. Прием, регистрация обращений граждан

2.1. Письменные обращения граждан принимаются и регистрируются лицом, на которого официально возложены данные обязанности (документовед).

2.2. Ответственным за прием, обработку и регистрацию обращений, поступивших в Учреждение, является документовед.

2.3. Началом срока рассмотрения и разрешения обращения считается день его регистрации.

2.4. Обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3-х дней с момента поступления в Учреждение.

2.5. Обращения, требующие безотлагательного рассмотрения, подлежат регистрации и направлению на рассмотрение ответственному исполнителю в течение 1 рабочего дня.

2.6. Письменные обращения регистрируются документоведом в Журнале установленной формы. Журнал должен быть прошнурован, скреплен печатью, страницы пронумерованы.

2.7. На обращении проставляется регистрационный номер, дата регистрации.

2.8. Все обращения после регистрации направляются на рассмотрение директору в обязательном порядке.

2.9. Директор знакомится с содержанием обращения, указывает исполнителей, при необходимости – устанавливает порядок и индивидуальные сроки исполнения. Документовед копирует обращение и в течение 1 рабочего дня со дня его регистрации передает копию обращения исполнителю согласно резолюции директора для рассмотрения по существу и подготовки ответа.

2.10. Могут не подлежать регистрации и рассмотрению анонимные обращения граждан, а также не рассматриваются обращения граждан, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

2.11. Ответ на обращение подписывается директором Учреждения. Дата исполнения и исходящий номер проставляется документоведом и фиксируется в Журнале регистрации и контроля отправляемых документов.

3. Сроки рассмотрения обращений граждан.

3.1. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

3.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, директор, либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4. Обязанности должностных лиц по рассмотрению обращений.

4.1. Должностное лицо:

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

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательного учреждения направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение о переадресовке обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

4.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

4.5. Учреждение при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с Федеральным законом может, в случае необходимости, запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

4.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4.7. Ответ на обращение подписывается директором Учреждения.

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

5. Личный прием граждан

5.1. Личный прием граждан осуществляется директором Учреждения и его заместителями, уполномоченными на то лицами.

Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

5.3. Содержание устного обращения заносится в Журнал личного приема граждан. 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 соответствующая запись в журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

5.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

6. Права граждан, при рассмотрении Учреждением поступивших в его адрес обращений

6.1. При рассмотрении обращения, поступившего в Учреждение гражданин имеет право:

6.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

6.1.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;

6.1.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», а также уведомление о переадресации письменного обращения в учреждения, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

6.1.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

6.1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

7. Анализ работы по обращениям граждан

7.1. Обращения, поступившие в Учреждение, как в устной, так и в письменной форме, анализируются ответственными лицами. Для изучения характера обращений и порождающих их причин, проводится анализ по следующему перечню вопросов:

- общее число поступивших жалоб;
- число повторных обращений;
- кому направлено обращение;
- характер обращения (предложение, заявление, жалоба, благодарность);
- результаты рассмотрения обращения (разъяснено, направлено на рассмотрение по принадлежности, взято на контроль).

Анализ работы по обращениям граждан проводится с целью:

- своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан;
- оказания помощи заявителям в удовлетворении их законных просьб или восстановлении нарушенных прав;
- принятия мер по снижению количества обращений;
- уменьшению повторных обращений;
- выяснения принимавшихся ранее мер по неоднократным обращениям, получения необходимой документации по вопросам, с которыми они обращаются неоднократно;
- объективности, грамотности, правильности и достоверности рассмотрения содержащихся в обращениях вопросов;
- устранения недостатков в работе Учреждения;
- совершенствования работы Учреждения;

8. Ответственность за нарушение правил по рассмотрению обращений граждан

8.1. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо необоснованного решения, предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни граждан, носящих конфиденциальный характер, без их согласия, утрата письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, влекут за собой дисциплинарную ответственность должностных лиц в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.