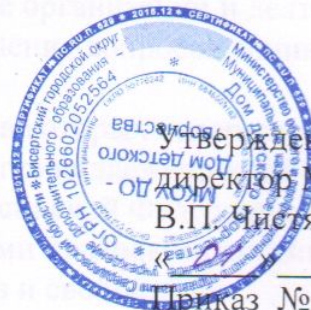


Муниципальное казенное образовательное учреждение
дополнительного образования -
Дом детского творчества
Бисертский городской округ

ПОЛОЖЕНИЕ о порядке рассмотрения обращений граждан



утверждено:

директор МКОУ ДО - ДДТ

В.П. Чистякова

« 03 » 2017 г.

Приказ № 9

Принято:
решением общего собрания
трудового коллектива
МКОУ ДО - ДДТ
Протокол № 4 от 06.02.2017 г.

р.п. Бисерть
2017 год

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» №59-ФЗ от 02 мая 2006г, Уставом МКОУ ДО – Дома детского творчества .

1.2. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в образовательном учреждении, правила регистрации, учета и контроля, анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.

1.3. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.

1.4. Основные понятия, применяемые в настоящем Положении.

В настоящем Положении применяются следующие основные понятия:

Обращения граждан - индивидуальные или коллективные предложения, заявления, жалобы, изложенные в письменной или устной форме, поступившие в порядке, установленном настоящим Положением.

Предложения - обращения граждан, в которых содержатся конкретные меры, направленные на улучшение организации и деятельности МКОУ ДО - ДДТ, на совершенствование и решения вопросов социально-экономического развития учреждения.

Заявления - обращения граждан, в которых содержатся просьбы о разъяснении порядка реализации принадлежащих им прав и свобод, закрепленных в Конституции Российской Федерации, федеральных законах, Уставе МКОУ ДО – ДДТ и другими правовыми актами, об оказании содействия в реализации этих прав и свобод.

Жалобы - обращения граждан, в которых содержатся требования о восстановлении их прав, свобод или законных интересов, нарушенных действиями (бездействием) и (или) решениями, должностных лиц либо органов управления образовательного учреждения, а также других граждан, в т.ч. участников образовательного процесса.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу если со времени 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, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

2. Устные обращения граждан

2.1. Устные обращения граждан поступают в МКОУ ДО - ДДТ во время личного приема граждан директором. Личный прием граждан директором проводится в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы. Информация о времени и месте проведения личного приема граждан

осуществляющих, личный прием граждан, должна быть помещена в доступном для обозрения месте.

2.2. Устные обращения граждан рассматриваются в случае, если содержащиеся в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки.

2.3. Устные обращения граждан должны содержать следующие сведения: изложение существа предложения, заявления или жалобы;

- фамилию, имя, отчество обратившегося гражданина, почтовый адрес, по которому может быть направлена копия решения, принятого, по итогам рассмотрения предложения, заявления или жалобы гражданина.

2.4. Устные обращения граждан и лиц без гражданства, не отвечающие требованиям, предусмотренным настоящим Положением, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

3. Письменные обращения граждан

3.1. Письменные обращения граждан поступают в МКОУ ДО - ДДТ, на бумажном носителе.

3.2. Письменные обращения граждан должны содержать следующие сведения:

- наименование и адрес образовательного учреждения;

- изложение существа предложения, заявления или жалобы;

- фамилию, имя, отчество, место жительства, работы или учебы каждого из обратившихся граждан;

- дату составления обращения.

Письменное обращение гражданина в соответствии с федеральным законодательством должно быть им подписано.

3.3. Письменные обращения граждан, не отвечающие требованиям, предусмотренным настоящим Положением, в соответствии с федеральным законодательством признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

4. Регистрация обращений граждан.

4.1. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в день их поступления.

4.2. Обращения граждан регистрируются в журнале регистрации обращений граждан, в которых указываются сведения, предусмотренные настоящим Положением, а также дата поступления обращения гражданина, и номер обращения гражданина.

4.3. Журнал регистрации обращений граждан ведётся на бумажном носителе.

5. Сроки рассмотрения обращений граждан.

5.1. Заявления и жалобы граждан рассматриваются в срок до одного месяца со дня поступления, а не требующие дополнительного изучения и проверки безотлагательно, но не позднее пятнадцати дней со дня поступления в образовательное учреждение.

Предложения граждан рассматриваются в срок до одного месяца со дня поступления.

Должностные лица образовательного учреждения в соответствии с федеральным законом обязаны дать письменный ответ по существу обращений граждан директору МКОУ ДО - ДДТ в течение одного месяца. 5.2. В случаях, если для рассмотрения заявления или жалобы гражданина требуется проведение проверки, либо осуществление сбора сведений, необходимых для рассмотрения заявления или жалобы гражданина, сроки рассмотрения заявления или жалобы гражданина, указанные в части первой пункта 1 настоящего Положения и, могут быть в порядке исключения продлены директором МКОУ ДО - ДДТ, но не более чем на один месяц с сообщением об этом гражданину, подавшему заявление или жалобу, в трехдневный срок.

В случае если предложение гражданина требует дополнительного изучения, сроки рассмотрения предложения гражданина, указанные в части второй пункту 1 настоящего пункта, могут быть в порядке исключения продлены директором, но не более чем на три месяца с сообщением об этом гражданину или лицу без гражданства, подавшему предложение, в трехдневный срок.

6. Оставление обращений граждан без рассмотрения.

6.1. МКОУ ДО - ДДТ вправе оставить обращения граждан без рассмотрения в следующих случаях:

6.1.1. В случае, подачи анонимного обращения;

6.1.2. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

6.1.3. В случае, подачи обращения, информация которого противоречит федеральному законодательству, либо обращения, содержащего выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц;

6.1.4. В случае, если у МКОУ ДО - ДДТ имеется информация о том, что обращение подано лицом, которое признано недееспособным на основании решение суда, вступившего в законную силу.

6.1.5. В случае, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

6.1.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению;

6.1.7. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу.

6.2. В перечисленных случаях: Пункты 6.1.3 - 6.1.7 настоящего Положения,

гражданин извещается об оставлении его обращения без рассмотрения в письменной форме и не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, в семидневный срок со дня регистрации обращения.

7. Проведение проверок в ходе рассмотрения обращений граждан либо осуществление сбора сведений, необходимых для рассмотрения обращений граждан

В целях объективного и полного рассмотрения обращений граждан, могут проводиться проверки фактов и обстоятельств, содержащихся в обращениях граждан, либо осуществляться сбор сведений, необходимых для рассмотрения обращений граждан.

8. Решения, принимаемые по итогам рассмотрения обращений граждан

8.1. По итогам рассмотрения обращений граждан может быть принято одно из следующих решений:

- решение о полном или частичном удовлетворении обращения;
- решение об отказе в удовлетворении обращения.

8.2. В решении, принимаемом по итогам рассмотрения обращений граждан, должна содержаться ссылка на нормативный правовой акт, в соответствии с которым принято это решение.

8.3. Копия решения, принятого по итогам рассмотрения обращений граждан, направляется гражданам, обратившимся с предложением, заявлением или жалобой, в течение пяти дней со дня принятия такого решения, но не позднее чем в день истечения срока рассмотрения этого предложения, заявления или жалобы.

Копия решения, принятого, по итогам рассмотрения предложения, заявления, жалобы гражданина, прилагается к письменному ответу должностного лица по существу соответствующего предложения, заявления, жалобы.

9. Исполнение решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан

9.1. Исполнение решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан, осуществляется соответствующими должностными лицами.

Сообщение гражданину, подавшему обращение, о предполагаемых мерах по исполнению решения, принятого по итогам рассмотрения этого обращения, не может считаться исполнением соответствующего решения.

9.2. В случае, если жалобы граждан удовлетворены полностью либо частично, принявшие решения по итогам рассмотрения этих жалоб, *должностные лица* принимают необходимые меры по восстановлению нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан, в том числе приносят извинения в письменной форме.

Срок действия положения не ограничен. При изменении законодательства, в акт вносятся изменения в установленном порядке.