

ТАМБОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
МИЧУРИНСКИЙ РАЙОН

муниципальное бюджетное образовательное учреждение
дополнительного образования
«Дом детского творчества»

ПРИКАЗ

25.12.2017г.

с. Заворонежское

№ 54

Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан в МБОУ
ДО «Дом детского творчества»

В соответствии с федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в МБОУ ДО «Дом детского творчества» согласно приложению № 1 к приказу.
2. Утвердить график личного приема граждан в МБОУ ДО «Дом детского творчества» согласно приложению № 2 к приказу.
3. Утвердить форму журнала обращений согласно приложению № 1 к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан.
4. Утвердить форму карточки личного приема граждан согласно приложению № 2 к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан.
5. Утвердить форму журнала учета личного приема граждан МБОУ ДО «Дом детского творчества» согласно приложению № 3 к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан.
6. Ответственным лицом за регистрацию письменных обращений, поступивших в МБОУ ДО «Дом детского творчества», контроль за сроками исполнения письменных обращений, организацию личного приема граждан, ведение Журнала предварительной записи граждан на личный прием и карточек личного приема граждан, контроль за сроками исполнения обращений, поступивших в ходе личного приема граждан назначить Абызову Ирину Владимировну.
7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



Т.Э. Курбатова

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений и приёма граждан
муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения
дополнительного образования «Дом детского творчества»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения письменных обращений и приема граждан в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении дополнительного образования «Дом детского творчества» (далее - Положение) в соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан РФ» устанавливает основные требования к порядку рассмотрения письменных обращений и приема граждан (далее - обращения) и правила ведения делопроизводства по обращениям в муниципальном общеобразовательном учреждении дополнительного образования «Дом детского творчества»(далее - ДДТ).

1.2. ДДТ рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в его ведении, в соответствии с Конституцией Российской Федерации. Федеральными законами, законами Тамбовской области и иными нормативными правовыми актами.

1.3. Рассмотрение обращений производится руководителем ДДТ или лицом его заменяющим.

1.4. Работники ДДТ, работающие с обращениями, несут ответственность за своевременность и полноту ответов заявителям по обращениям, находящимся у них на рассмотрении. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями.

1.5. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство.

1.6. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные должностному лицу письменные предложения, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию локальных актов школы, деятельности ДДТ, развитию общественных отношений, улучшению условий образовательного процесса;

3) 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, недостатках в работе ДДТ и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции председателя власти либо выполняющее организационно - распорядительные, административно - хозяйственные функции ДДТ.

2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения должностным лицам школы.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения ДДТ гражданин имеет право:

1) предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

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

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в ДДТ с критикой деятельности ДДТ или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.2. 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.

5. Требования к письменному обращению

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.3. Обращение, поступившее в школу по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

6. Направление и регистрация письменного обращения

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

6.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ДДТ, 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 переадресации обращения.

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

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

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

6.6. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 5 настоящего раздела, невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

7. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

7.1. Обращение, поступившее в ДДТ в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

7.2. В случае необходимости школа может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

8. Рассмотрение обращения

8.1. ДДТ:

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

2) 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;

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

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

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

8.2. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу школы, 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 иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

8.3. Ответ на обращение подписывается руководителем ДДТ или лицом, замещающим в его отсутствие.

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

9. Порядок рассмотрения отдельных обращений

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

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

9.3. ДДТ при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

9.4. В случае, 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.

9.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель ДДТ 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 ДДТ. В данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

9.7. 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 в ДДТ.

10. Сроки рассмотрения письменного обращения

10.1. Письменное обращение, поступившее в ДДТ, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

10.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса предусмотренного пунктом 8.2. раздела 8, руководитель ДДТ вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив в продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

11. Личный прием граждан

11.1. Личный прием граждан в ДДТ проводится руководителем или его заместителем. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

11.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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.

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

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

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

12. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

ДДТ в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Приложение 1
к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан

Форма журнала обращений

№ № п\ п	Дата поступл ения обращен ия	Ф.И.О. граждани на, родителя (законног о представи теля)	Ф.И.О. учащег ося	Адрес места жительства а граждани на, родителя (законног о представи теля)	Краткое содерж ание обраще ния	должнос ть, Ф.И.О. исполни теля	информ ация об исполне нии (принят ое решение)

Форма карточки личного приема гражданина
КАРТОЧКА
личного приема гражданина

Сведения о заявителе:

(фамилия, имя, отчество гражданина)

(почтовый адрес места жительства гражданина)

Прием осуществлял:

(должность, фамилия, инициалы)

Краткое содержание устного обращения
гражданина: _____

Результаты устного приема:

Дано устное
разъяснение: _____

Принято письменное обращение для передачи на рассмотрение в:

(должность лица, производившего личный прием)

(подпись)

(фамилия и инициалы)

дата приема: « » 2017

регистрационный № _____

Приложение 3
к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан

Журнал
учета личного приема граждан в МБОУ ДО «Дом детского творчества»

Ф.И.О., должность лица, осуществляющего прием.

№/ п/п	Ф.И.О. заявителя	Адрес места жительства, или место работы заявителя	Содержание вопроса	Результат рассмотрения обращения (краткое содержание ответа)	Примечание

**График личного приема в МБОУ ДО
«Дом детского творчества»**

ФИО представителя администрации	Занимаемая должность	Дни личного приема граждан	Время личного приема	Место личного приема 393749, Тамбовская область, Мичуринский район, с. Заворонежское, ул. Советская, д. 115
Курбатова Татьяна Эдуардовна	директор	вторник	8.00 – 17.00	Кабинет директора

Предварительная запись по телефону 8(47545) 58892 Абызова И.В..