



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ПЕЧЕНГСКИЙ РАЙОН МУРМАНСКОЙ
ОБЛАСТИ
ОТДЕЛ ОБРАЗОВАНИЯ
Муниципальное бюджетное учреждение
дополнительного образования «Дом детского творчества № 1»
МБУ ДО ДДТ № 1



Утверждено
приказом директора
МБУ ДО ДДТ № 1
от 13.05.2020 г. № 59

СОГЛАСОВАНО
протокол собрания
от 08.05.2020 г. № 4

Согласовано:
Председатель ПК А.И.Р.
Квач Д.Ю.,
« 10 » 03 2020 г.

ПОЛОЖЕНИЕ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ от 02 мая 2006 г.

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

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

1.4. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательных учреждений, комитета образования и т.д.

Заявление - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

Жалоба - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями или решениями государственных органов, должностных лиц, общественных лиц и общественных организаций.

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. Организация делопроизводства

2.1. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на директора Учреждения.

2.2. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется директором Учреждения.

2.3. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется заместителем директора по УВР и педагогами дополнительного образования, которые, при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

2.4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение документоведом, ответственным за ведение делопроизводства в журнале учета входящей корреспонденции.

2.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию директора Учреждения направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

2.6. Заместитель директора по УВР и другие специалисты образовательного учреждения по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.7. Письменное обращение, поступившее в образовательное учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

2.8. В исключительных случаях директор Учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

2.9. Ответ на обращение подписывается директором Учреждения. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется документоведом после того, как письмо подписано.

3. Личный приём граждан

3.1. Личный прием граждан осуществляется директором Учреждения и его заместителями. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан и расположена на информационном стенде и на сайте Учреждения: понедельник-пятница с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00 по адресу: пгт. Никель ул. Бредова 7а, 2 этаж, телефон: 8815(54) 5-27-96.

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

3.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим положением.

4. Контроль за исполнением письменных обращений граждан.

4.1. Порядок постановки писем на контроль определяется директором Учреждения.

4.2. Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются «контроль» в регистрационно-контрольных карточках (Приложение1) документоведом.

4.3. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

4.4. Письма и материалы по личному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии и утверждается директором Учреждения.

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

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Дата поступления _____ 20__ г. Регистр. N _____

Ф.И.О.

заявителя _____

Адрес, телефон заявителя _____

Категория заявителя _____

Место работы _____

Содержание обращения _____

Вид обращения _____

Отметка о повторном обращении _____

Откуда поступило _____

Кем рассмотрено _____

Резолюция _____

Ответственный исполнитель _____

Срок исполнения _____

Срок исполнения _____

(Оборотная сторона)

Контрольные отметки о рассмотрении	Отметка о продлении срока рассмотрения обращения

Результат рассмотрения обращения	Принято постановление, распоряжение главы города, виновные наказаны и др.	Информация о подтверждении фактов в обращении	Проверен о

Дата исполнения	Исход. N ответа	Дело N	Страница

Отметка о постановке поручения на дополн. контроль	Отметка о снятии с дополнительного контроля			
	Результат рассмотрения обращения	Дата исполнения	Исход. N ответа	Дело N, страница

(Оборотная сторона)

Контрольные отметки о рассмотрении	Отметка о продлении срока рассмотрения обращения

Результат рассмотрения обращения	Принято постановление, распоряжение главы города, виновные наказаны и др.	Информация о подтверждении фактов в обращении	Проверено

Дата исполнения	Исход. N ответа	Дело N	Страница

Отметка о постановке поручения на дополн. контроль	Отметка о снятии с дополнительного контроля			
	Результат рассмотрения обращения	Дата исполн.	Исход. N ответа	Дело N, страница

**ЛИСТ
РЕЗОЛЮЦИЙ НА ПИСЬМЕННОЕ
ОБРАЩЕНИЕ ГРАЖДАНИНА (КИ, Н)**

Срок контроля _____

Примечание: лист резолюций печатается на листе