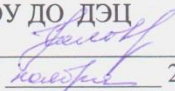
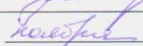


«Согласовано»
Председатель профсоюзного комитета
МБОУ ДО ДЭЦ
 Н.Н. Соловьева
«30»  2017 г.

«Утверждаю»
Директор МБОУ ДО ДЭЦ
Е.М. Пуркина
«30»  2017 г.
приказ №  от «30»  2017 г.



Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших
в Муниципальное бюджетное образовательное учреждение
дополнительного образования
«Детский экологический центр»
городского округа город Урюпинск
Волгоградской области

1. Общие положения

1.1. Положение по рассмотрению обращений граждан и организаций, поступивших в Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детский экологический центр» городского округа город Урюпинск Волгоградской области, (далее - Положение) устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан и организаций должностными лицами Муниципального бюджетного образовательного учреждения дополнительного образования «Детский экологический центр» городского округа город Урюпинск Волгоградской области (далее – учреждение)

Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (в редакции от 27 ноября 2017 года).

Рассмотрение обращений граждан и организаций включает также рассмотрение письменных и устных обращений, поступивших в ходе личного приема.

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

Конечным результатом рассмотрения обращения являются:

- устный или письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же заявителя и существа данных ему ранее ответов и разъяснений;

- необходимые действия, осуществленные по существу поставленных вопросов и с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же заявителя и существа данных ему ранее ответов и разъяснений.

1.3. Требования к обращению гражданина.

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

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению копии относящихся к существу вопроса документов и материалов.

Письменное обращение с доставкой по почте или с нарочным направляется по почтовому адресу учреждения (МБОУ ДО «ДЭЦ»): 403113, Волгоградская область, город Урюпинск, улица Островского, дом 20

Письменное обращение может быть сдано в приемную директора в часы работы администрации учреждения с 8.00 до 17.00.

Обращение может быть направлено по электронной почте E-mail: eko_center@mail.ru

Если в обращении, поступившем на официальный сайт учреждения, указаны фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, такое обращение рассматривается как письменное обращение граждан; если отсутствуют реквизиты автора – ответ в обобщенной форме публикуется на сайте.

Информация о регистрации обращения и должностном лице, которому рассмотрение поручено, а также установленном сроке его исполнения предоставляется в часы работы администрации учреждения с 8.00 до 17.00 методистом по телефону 8(8444204-03-36)

1.4. Обращение не рассматривается в случае:

- если в обращении (в том числе, направленном по электронному адресу) не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и/или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если текст обращения не поддается прочтению (о чем заявитель уведомляется, если фамилия и адрес его поддаются прочтению);

- если от гражданина поступила просьба не рассматривать его обращение;

- если письмо поступило в учреждение ошибочно или по вопросу, не входящему в его компетенцию (обращение в 3-дневный срок направляется по принадлежности, о чем гражданин и/или организация, направившее его обращение в учреждение, уведомляются).

2. Административные процедуры

Административные процедуры по рассмотрению обращений включают в себя: прием и первичную обработку письменных обращений граждан и организаций, регистрацию поступивших обращений и направление их на рассмотрение, осуществление контроля за соблюдением срока исполнения обращения, рассмотрение обращения в учреждении и подготовку проекта ответа, оформление ответа на обращение и направление его адресату, соблюдение конфиденциальности переписки, обеспечение сохранности материалов рассмотрения обращения и архивное хранение.

2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений.

Прием, первичная обработка обращений граждан и организаций производится централизованно методистом учреждения. Обращения граждан, лично передаваемые в приемную директора учреждения, принимаются только при вскрытых конвертах.

При приеме обращений граждан в случае наличия копии обращения на ней по просьбе заявителя ставится штамп учреждения с указанием даты поступления документа в учреждение.

Конверты с поступившими в учреждение документами вскрываются методистом учреждения, скрепляются с документами и сопровождают их на всех этапах рассмотрения.

2.2. Регистрация и аннотирование поступивших обращений.

Регистрация письменных обращений граждан и организаций (в том числе сопровождаемых письмами из вышестоящих или сторонних организаций) и связанной с ними корреспонденции осуществляется централизованно методистом учреждения.

Документы, поступившие директору учреждения в ходе личного приема граждан, также подлежат регистрации централизованно методистом учреждения.

Письменное обращение гражданина и организаций подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в учреждение. Регистрация осуществляется в Журнале регистрации обращений граждан и организаций учреждения (Приложение 1).

Документы, поступившие в учреждение по одному и тому же вопросу из одной и той же организации или от одного и того же гражданина (граждан) в течение года, считая от даты их первичной регистрации в учреждении, и если со времени первого обращения истек установленный законом срок рассмотрения, или если первоначальное решение поставленного вопроса не удовлетворило заявителя или организацию, считаются повторными.

Обращения одного и того же гражданина (группы граждан) по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам, повторными не считаются.

В Журнале регистрации обращений граждан и организаций учреждения вводятся: дата поступления обращения, персональные данные гражданина (фамилия, имя, отчество, адрес места жительства и льготная категория автора обращения или фигуранта), тематика обращения, резолюция директора учреждения по исполнению обращения и срок его исполнения, присвоенный обращению регистрационный номер.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, направляется в течение трех дней с даты регистрации в соответствующий орган исполнительной власти или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случаев, когда текст письменного обращения не поддается прочтению. Копии сопроводительного письма и обращения заявителя, направленного по принадлежности, сохраняются в деле.

2.3. Направление обращения на рассмотрение.

Обращения, определенные к исполнению директором учреждения, ответственные исполнители получают у методиста учреждения под роспись. Обращения, требующие срочного исполнения, передаются ответственному исполнителю непосредственно после их регистрации.

Ответственный исполнитель, участвующий в процессе создания, регистрации и хранения документов, несет ответственность за сохранность, как самих документов, так и информации о них в соответствующих базах данных, а также за оперативность представления информации лицам, имеющим право на ее получение.

2.4. Сроки исполнения обращения и порядок их продления.

Для всех видов письменных обращений граждан - индивидуальных и коллективных, если их разрешение не требует продления или принятия безотлагательных мер, устанавливаются единые предельные сроки рассмотрения.

Письменное обращение гражданина, поступившее в учреждение, рассматривается в течение 30 календарных дней с момента регистрации обращения.

Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются не позднее 15 дней.

Заявления и жалобы военнослужащих и членов их семей рассматриваются в сокращенные сроки - до 15 дней с момента их регистрации.

В случае невозможности исполнения поручения по объективным причинам в течение 30 календарных дней директор учреждения принимает решение о продлении срока исполнения обращения, но не более чем на 30 календарных дней. После принятия директором учреждения подобного решения исполнителем (ответственным исполнителем) заявителю направляется промежуточный ответ до истечения тридцатидневного срока рассмотрения обращения с уведомлением о причинах продления срока рассмотрения обращения и указанием конкретного срока исполнения по нему.

Письменные запросы государственных органов и органов местного самоуправления, связанные с рассмотрением поступивших к ним обращений граждан, рассматриваются в учреждении в течение 15 календарных дней с момента регистрации (автору запроса направляется уведомление).

При исполнении поручений следует иметь в виду:

- поручения с конкретной датой исполнения выполняются в указанный срок;
- поручения с пометкой "незамедлительно" - в течение одного дня с момента подписания и регистрации поручения (резолуции);
- поручения с пометкой "весьма срочно" - в двухдневный срок с момента подписания и регистрации поручения (резолуции);
- поручения с пометкой "срочно" - в трехдневный срок с момента подписания и регистрации поручения (резолуции);
- поручения с пометкой "оперативно" - в течение десяти дней с момента подписания и регистрации поручения (резолуции).

Сроки исполнения поручений исчисляются в календарных днях.

Корректировка срока исполнения поручения производится директором учреждения, на основании обращения ответственного исполнителя, представляемого не позднее, чем за 2 дня до истечения срока.

2.5. Требование к ответу на обращение граждан и организаций.

Ответ на обращение должен содержать ответы по существу поставленных в нем вопросов, входящих в компетенцию учреждения.

2.6. Отправление ответа на обращение граждан и организаций.

Отправление документа адресату производится централизованно методистом учреждения после проверки наличия:

- даты и номера;
- адреса с почтовым индексом;
- исходящего регистрационного номера;
- ссылки на номер и дату документа, на который дается ответ;
- фамилии исполнителя с указанием номера его телефона;

- указанных в тексте приложений;
- подписи должностного лица на документе.

В случае неправильного оформления документа методистом учреждения возвращают документ исполнителю с указанием ошибки либо приглашают исполнителя к себе (по документам срочного характера) для ее исправления.

Выдача документов на руки адресату допускается в исключительных случаях в связи со срочностью решения поставленных вопросов. Выдача производится под роспись получателя с указанием фамилии и инициалов, даты получения документов.

2.7. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения.

2.7.1. Информация об исполнении обращения предоставляется в часы работы администрации учреждения методистом с 8.00 до 17.00 по телефону: 8 (84442) 4-03-36. Методист учреждения информирует автора обращения о регистрационном номере обращения, установленном для его рассмотрения сроке и исполнителе, при необходимости дает номер его служебного телефона.

2.7.2. При рассмотрении обращения заявитель имеет право представлять исполнителю дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, а также 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.

2.8. Порядок и формы осуществления контроля исполнения обращений.

Контроль над рассмотрением обращений граждан и организаций осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан и организаций, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан и организаций.

Контроль над исполнением обращений граждан и организаций включает:

- постановку поручений по исполнению обращений граждан и организаций на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан и организаций;
- снятие обращений с контроля.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан и организаций осуществляется методистом учреждения.

Контролю подлежат все поступившие обращения граждан и организаций, подлежащие разрешению.

Постановка на контроль осуществляется после первичного рассмотрения обращения директором учреждения в соответствии с его указаниями по исполнению обращения.

Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы, в частности, по следующим основаниям:

- направление письменного ответа гражданину или организации по существу поставленных в его обращении вопросов или предоставление ему необходимых разъяснений;
- представление исполнителем информации о решении вопросов, изложенных в обращении гражданина или организации;
- переадресация обращения гражданина или организации в иной орган исполнительной власти, учреждение или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (исполнителем представляются копии письма о направлении обращения по принадлежности и ответа заявителю).

Контроль над полнотой и качеством исполнения муниципальной функции по работе с обращениями граждан также предусматривает возможность проведения проверок, выявление и

устранение нарушений порядка регистрации и исполнения обращений граждан и организаций в учреждении.

Непосредственные исполнители поручений несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка исполнения.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав граждан виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Методист осуществляет анализ работы с обращениями граждан и организаций; на основе информации, содержащейся в Журнале регистрации обращений (благодарностей) граждан и организаций учреждения представляет директору учреждения информацию о состоянии исполнительской дисциплины по данному вопросу.

2.9. Личный приём граждан.

Личный прием граждан осуществляется директором учреждения. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения заносится в Журнал личного приёма граждан (Приложение 2).

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

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 Журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

2.10. Хранение и уничтожение материалов по обращению.

Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии и утверждается директором учреждения.

3. Права и гарантии граждан и организаций при рассмотрении обращения

3.1. При рассмотрении обращения должностным лицом гражданин (организация) имеет право: – представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

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

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;

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;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.2. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений.

Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

3.3. Запрещается преследование граждан в связи с обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

3.4. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия.

3. Ответственность работников учреждения при исполнении ими функции по рассмотрению обращений

3.1. Сотрудники учреждения в соответствии с законодательством Российской Федерации несут ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением. Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях.

3.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочием лица, работающего с обращениями. Запрещается разглашение изложенных в обращении граждан сведений, составляющих врачебную или иную охраняемую законом тайну граждан, без их согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган исполнительной власти, учреждение или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

3.3. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения граждан временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения граждан определенному директором учреждения сотруднику.

Муниципальное бюджетное образовательное учреждение
дополнительного образования «Детский экологический центр»
городского округа город Урюпинск Волгоградской области

Журнал

регистрации обращений граждан и организаций

МБОУ ДО «ДЭЦ»

начат:

окончен:

к Положению
о порядке рассмотрения обращений
граждан и организаций,
поступивших
в Муниципальное бюджетное
образовательное учреждение
дополнительного образования
«Детский экологический центр»
городского округа
город Урюпинск Волгоградской области

регистрации обращений граждан и организаций

№ п/п	Дата поступления обращения	Время поступления обращения	Фамилия, имя, отчество (при наличии) автора обращения или фигуранта	Адрес места жительства автора обращения или фигуранта	Электронный адрес автора обращения или фигуранта (при наличии)	Тематика обращения	Резолюция директора МБОУ ДО «ДЭЦ» по исполнению обращения	Срок исполнения обращения	Регистрационный номер обращения
----------	----------------------------------	-----------------------------------	---	---	--	-----------------------	--	---------------------------------	------------------------------------

Муниципальное бюджетное образовательное учреждение
дополнительного образования «Детский экологический центр»
городского округа город Урюпинск Волгоградской области

Журнал личного приёма граждан

начат:

окончен:

Приложение 2

к Положению
о порядке рассмотрения обращений
граждан и организаций,
поступивших
в Муниципальное бюджетное
образовательное учреждение
дополнительного образования
«Детский экологический центр»
городского округа
город Урюпинск Волгоградской области

Журнал личного приёма граждан

№ п/п	Дата обращения	Фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя	Адрес места жительства заявителя	Краткое содержание обращения	Дата приёма	Результаты рассмотрения обращения	Ф.И.О. и подпись лица, осуществляющего приём