Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования Центр «Истоки»

ПРИКАЗ

07.08.2017 № 01-04/ 181

г. Ярославль

Об утверждении

Положения о порядке рассмотрения обращений граждан

В соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями на 3 ноября 2015 г.), Уставом Центра «Истоки»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан

в Центре «Истоки».

1. Разместить, настоящий приказ на официальном сайте учреждения до 10 августа 2017 г.
2. Настоящий приказ вступает в силу с 07 августа 2017 года.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор Н.В. Милославская

Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования

Центр «Истоки»

Согласовано:

Протокол от 07.08.2017г

Председатель трудового совета

М.В. Карпова

« » 2017г.

УТВЕРЖДЕНО: Приказ 01-04/181 от 07.08.2017г Директор Центра «Истоки»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Н.В. Милославская

« » 2017г.

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Центре «Истоки».

г. Ярославль, 2017

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан

в Центре «Истоки»

I. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Центре «Истоки» (далее -  
Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ  
«Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом г. № 59-ФЗ «О порядке  
рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями на 3 ноября 2015 г.),

Уставом Центра «Истоки».

1.2. Положение определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращения  
граждан, контроля за их исполнением в Центре «Истоки» (далее - Центр).

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1.3.1. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в Центр или конкретному  
должностному лицу письменные предложения, заявление или жалоба, а также устное обращение  
гражданина;

1.3.2. Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Центра.

1. Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав на получение образования, либо сообщение, о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Центра и должностных лиц, либо критика деятельности Центра и должностных лиц Центра.
2. Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

1.3.5. Должностное лицо - лицо, выполняющее организационно-распорядительные,  
административно-хозяйственные функции в Центре.

1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в Центре и должностным лицам Центра.
2. Регулирующее действие Положения распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме директора Центра, по почте, факсимильной связи телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.
3. Изменения и дополнения в Положение вносятся Педагогическим советом Центра, рассматриваются на его заседании и утверждаются приказом директора Центра с последующим размещением на официальном сайте Центра.

II. Права гражданина при рассмотрении обращений

При рассмотрении обращения Центром гражданин имеет право:

1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
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 содержаться сведения, составляющее 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 на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

2.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

III. Гарантии безопасности гражданина

1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Центр с критикой деятельности Центра или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.
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 Центр или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

IV. Порядок учета, регистрации и передачи письменных обращений граждан на рассмотрение

1. Все поступающие в Центр письменные обращения граждан независимо от способа их доставки, передачи или создания, подлежат учету работником, ответственным за ведение делопроизводства в Центре.
2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Центр.
3. Для регистрации обращений граждан используется Журнал учета регистрации письменных обращений граждан (далее - Журнал). В Журнал вносятся следующие основные реквизиты обращений граждан:

* фамилия, имя, отчество заявителя, его адрес;
* дата регистрации обращения, регистрационный номер;
* аннотация (краткое содержание обращения, ключевые слова);
* срок исполнения обращения;
* резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата);
* движение обращения;
* отметка об исполнении обращения и направлении его в дело;
* вид передачи обращения (почтой, факсом, электронной почтой).

4.4. Зарегистрированные обращения граждан передаются директору Центра. Поступившие  
директору Центра зарегистрированные обращения граждан передаются на рассмотрение в день их  
поступления. После рассмотрения обращений граждан директором Центра они возвращаются  
работнику, ответственному за ведение делопроизводства, для внесения в Журнал резолюций и  
передачи на исполнение непосредственному исполнителю Центра.

V. Сроки исполнения письменных обращений граждан и порядок их рассмотрения

5.1. Сроки исполнения обращений граждан исчисляются со дня их поступления и регистрации в  
Центр, за исключением обращений, поступивших из вышестоящих органов государственной власти  
с указанным в сопроводительном письме сроком исполнения.

5.2. Установлены следующие сроки исполнения обращений граждан:

- обращения граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки - до 30 дней;

- обращения граждан, по которым необходимо получение дополнительных материалов, направление запросов, проведение проверок для разрешения вопроса по существу - до 30 дней с возможным продлением срока исполнения и обязательным промежуточным ответом автору обращения.

1. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возложена на непосредственного исполнителя Центра.
2. При регистрации письменное обращение рассматривается с целью определения выполнения заявителем следующих требований: письменное обращение должно содержать в обязательном порядке наименование органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица (либо должность соответствующего лица), а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.
3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в Центр или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением, в случае, если оно содержит фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы либо их копии в письменной форме.

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

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

1. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение исполнителям Центра ил на рассмотрение в другие органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
2. При рассмотрении по существу по каждому обращению гражданина, поступившему в соответствии с резолюцией руководства на исполнение, принимается одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению и подготовке ответа;

- о принятии обращения к рассмотрению и подготовке письма-запроса для получения дополнительной информации;

* о принятии обращения к рассмотрению и направлении копии обращения по принадлежности в органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления, к компетенции которых относится ряд вопросов, содержащихся в обращении;
* о направлении информации в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией;
* о направлении по принадлежности в органы государственной власти, иные государственные органы или органы самоуправления, если затронутые вопросы не относятся к компетенции Центра.

Указанные решения должны быть приняты не позднее семи дней с момента регистрации обращения в Центре, при этом решения о направлении информации в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы либо переадресации обращения принимаются незамедлительно после поступления.

5.10. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно  
давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этмо  
в обращении не приводятся новые доводы или обязательства, то директор Центра вправе принять  
решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по  
данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступившие обращения  
гражданина направлялись в Центр. О данном решении Центр уведомляет гражданина,  
направившего обращение.

5.11. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных  
материалов, исполнитель Цента готовит и направляет необходимые письма-запросы. Для  
соблюдения установленных сроков исполнения в письмах-запросах указывается срок  
представления ответа в Центр.

1. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Центра, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию в которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации.
2. Если в обращениях граждан, наряду с вопросами, относящимися к компетенции Центра, содержится информация о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации, сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, копии таких обращений подлежат направлению в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.
3. Если в письменном обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц Центра, а также членам их семей, то такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и гражданину, направившему обращение, исполнителем сообщается недопустимости злоупотребления правом.
4. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия. Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
5. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации, с разъяснением всех затронутых в них вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю, отказано - содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.
6. При невозможности рассмотреть обращение в установленный срок ответственный исполнитель должен обратиться к директору Центра с письменной мотивированной просьбой о его продлении, но не более чем на 30 дней.
7. Все сведения о ходе исполнения обращения (напоминание исполнителю, разрешение на продление срока, доклад директору Центра, запрос и т.п.) вносятся в Журнал.

VI. Личный прием граждан

1. Личный прием граждан в Центре проводится директором Центра и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.
2. Графики личного приема граждан директором Центра и уполномоченными на то лицами определяется ежегодно на календарный год. (Приложения 1, 2).

6.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

6.4. Ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается  
письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

1. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Центра или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
2. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

VII. Контроль за рассмотрением обращений граждан

7.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан устанавливается в целях обеспечения  
рассмотрения их в сроки, предусмотренные в разделе 5 настоящего положения, и надлежащего  
разрешения содержащихся в них вопросов.

Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан возлагается на работника, ответственного за ведение делопроизводства в Центре.

Контроль за работой с обращениями граждан, качество и результативность исполнения поручений по рассмотрению обращений возлагается на заместителей директора Центра и других уполномоченных лиц.

7.2. В целом система контроля должна быть поставлена так, чтобы обеспечить своевременное и  
качественное рассмотрение поступивших обращений граждан.

Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие рассмотрения.

1. Контроль за рассмотрением поступившего обращения гражданина начинается с момента его регистрации в Центре и заканчивается при регистрации и отправлении окончательного ответа его автору.
2. Работник, ответственный за ведение делопроизводства в Центре, следит за сроком исполнения обращений граждан. По фактам неисполнения сроков указанных поручений он незамедлительно информирует директора Центра.
3. Обращения граждан снимаются с контроля после рассмотрения их по существу, когда по ним приняты все необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству Российской Федерации.

Обращения граждан, на которые даны промежуточные ответы, не снимаются с контроля до направления по результатам их рассмотрения окончательного ответа заявителю.

7.6. Датой снятия обращения с контроля является дата регистрации и отправки окончательного  
ответа заявителю.

VIII. Оформление, отправка ответов и формирование дел по обращениям граждан

1. Ответы на обращения граждан дают директор Центра, его заместители в пределах своей компетенции.
2. Ответ может быть дан в письменной или устной форме. В случае устного ответа информация о таком ответе представляется исполнителем в письменной форме работнику, ответственному за ведение делопроизводства для внесения соответствующей записи в Журнал.
3. Ответы на письменные обращения, поступившие в Центр, в том числе по информационным системам общего пользования, направляются по почтовому адресу, указанному заявителем в обращении.

Отправка ответов на обращения граждан по электронной почте или по факсу допускается при последующей их отправке по почтовому адресу, указанному заявителем в обращении.

1. Обращения граждан должны быть возвращены исполнителями после их рассмотрения работнику, ответственному за ведение делопроизводства, со всеми относящимися к ним материалами для централизованного формирования дел в Центре. Работник, ответственный за ведение делопроизводства, проверяет правильность оформления ответов (наличие подписи, даты, номера, адреса, виз на копии и др.) и вносит необходимые записи в Журнал.
2. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением (разрешением), формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел в порядке, установленном в Центре.
3. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел Центра, хранятся у работника, ответственного за ведение делопроизводства.
4. По истечении установленных сроков хранения дела подлежат уничтожению в соответствии с установленным порядком.

8.8. Ответственность за сохранность и комплектность документов по обращениям граждан  
возлагается на работника, ответственного за ведение делопроизводства в Центре.

Приложение 1

График личного приема граждан директором  
Центра **«Истоки»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Место личного приема граждан | Расписание личного приема граждан | Должность, ФИО лиц, проводящих личный прием граждан |
| Кабинет директора | Понедельник 14.30-16.30 | Директор, Нина Владимировна Милославская |
| Приложение 2  График личного приема граждан заместителями директора  МОУ ДО **ДЭЦ «Родник»** | | |
| Место личного приема граждан | Расписание личного приема граждан | Должность, ФИО лиц, проводящих личный прием граждан |
| Методический кабинет | Среда 14.30-16.30 | Заместитель директора, Юлия Аркадьевна Ершова |

Принято с учетом мнения:

* Совета родителей (Протокол № 3 от 07. 08.2017г.);
* Совета обучающихся (Протокол № 4 от 07.08.2017г).

Управляющего совета (Протокол № от 07.08.2017.г.)