

Согласовано  
Управляющим советом  
протокол № 1  
от « 20 августа » 2015г.

Утверждаю  
Директору МБОУ ДО «ЦТДМ»  
И.Н. Близнякова  
» 2015г.



## **Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении дополнительного образования «Центр творчества детей и молодежи»**

### **1. Общие положения**

- 1.1. Настоящим Положением устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в администрацию МБОУ ДО «Центр творчества детей и молодежи» (далее - Центр).
- 1.2. Установленный настоящим Положением порядок, рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, в пределах компетенции образовательного учреждения.

### **2. Право граждан на обращение**

- 2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в администрацию Центра или конкретным должностным лицам.
- 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.
- 2.4. Виды обращений гражданина (далее - обращение) - направленные должностному лицу:
  - предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Центра;
  - 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;

### **3. Права гражданина при рассмотрении обращения**

- 3.1. При рассмотрении обращения органами управления Центра или должностным лицом гражданин имеет право:
  - представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании;
  - 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, персональные данные сотрудников или обучающихся в Центре;
  - 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 заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

### **4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением**

- 4.1. 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 письменном обращении, в обязательном порядке, указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество, должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество, 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, либо их копии.

5.3. Обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу по сети Интернет, 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.

6.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Гражданину, направившему обращение, направляется уведомление 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. Администрация Центра 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.

## **7. Обязательность принятия обращения к рассмотрению**

7.1. Обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

7.2. Ответ на обращение подписывается руководителем учреждения.

## **8. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

8.1. 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.

8.2. Учреждение или должностное лицо 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.

8.3. 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.

8.4. 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 учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного

обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

#### **9. Сроки рассмотрения письменного обращения**

9.1. Письменное обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

9.2. В исключительных случаях, руководитель учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения еще на 30 дней, но не более, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

#### **10. Личный прием граждан**

10.1 Личный прием граждан в учреждении проводится руководителем, а в случае его отсутствия, заместителем директора по УВР. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

10.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение 1). 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.

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

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

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

#### **11. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

Руководитель учреждения анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Индивидуальная карточка приема граждан

<p>Ф.И.О. посетителя</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>Дата приема</p> <p>_____</p>
<p>Адрес по прописке _____</p> <p>_____</p>	
<p>Адрес временного проживания _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
<p>Серия и номер паспорта _____</p> <p>_____</p>	
<p>Краткое содержание вопроса _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
<p>Ф.И.О. должностного лица, принявшего посетителя _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
<p>Резолюция принявшего посетителя _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
<p>Отметка о результате</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	