

Приложение к
Приказу № 38 от 10.01.19г.

УТВЕРЖЕНО
приказом директора
ГБУ ДО РК «ДОО «Алые паруса»
№ 38 от 10.01.2019 г.



**ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших
в ГБУ ДО РК «ДОО «Алые паруса»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в ГБУ ДО РК «ДОО «Алые паруса» (далее - Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом №59-ФЗ от 02 мая 2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом ГБУ ДО РК «ДОО «Алые паруса» (далее - Учреждение).

1.2. Положение определяет и регламентирует организацию в Учреждении работы с обращениями граждан, порядок их приема, правила регистрации, учета и контроля, анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.

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

1.4. В настоящем Положении применяются следующие основные понятия:

Обращения граждан – индивидуальные или коллективные предложения, заявления, жалобы, изложенные в письменной или устной форме, поступившие в порядке, установленном настоящим Положением.

Предложения – обращения граждан, в которых содержатся конкретные меры, направленные на улучшение организации и деятельности Учреждения, на совершенствование и решение вопросов социально-экономического развития Учреждения.

Заявления – обращения граждан, в которых содержатся просьбы о разъяснении порядка реализации принадлежащих им прав и свобод, закрепленных в Конституции Российской Федерации, федеральных законах, Уставом Учреждения и другими правовыми актами, об оказании содействия в реализации этих прав и свобод

Жалобы – обращения граждан, в которых содержатся требования о восстановлении их прав, свобод или законных интересов, нарушенных действиями (бездействием) и (или) решениями, должностных лиц либо органов управления Учреждения, а также других граждан, в т.ч. участников образовательного процесса.

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.

1.4. Работники Учреждения, работающие с обращениями, несут персональную 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.

2. Устные обращения граждан

2.1. Устные обращения граждан поступают в Учреждение во время личного приема граждан директором либо его заместителями в соответствии с их компетенцией. Личный прием граждан

директор либо его заместители проводятся в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы. Информация о времени и месте проведения личного приема граждан осуществляющих, личный прием граждан, должна быть размещена в доступном для обозрения месте. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

2.2. Устные обращения граждан рассматриваются в случае, если содержащиеся в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки.

2.3. Устные обращения граждан должны содержать следующие сведения:

- изложение существа предложения, заявления или жалобы;
- фамилию, имя, отчество обратившегося гражданина, почтовый адрес, по которому может быть направлена копия решения, принятого, по итогам рассмотрения предложения, заявления или жалобы гражданина.

2.4. Устные обращения граждан, не отвечающие требованиям, предусмотренные настоящим Положением, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

3. Письменные обращения граждан

3.1. Письменные обращения граждан поступают в Учреждение, на бумажном носителе.

3.2. Письменные обращения граждан должны содержать следующие сведения:

- наименование и адрес учреждения;
- изложение существа предложения, заявления или жалобы;
- фамилию, имя, отчество, место жительства, работы или учебы каждого из обратившихся граждан;
- дату составления обращения.

Письменное обращение гражданина должно быть им подписано.

3.3. Письменные обращения граждан, не отвечающие требованиям, предусмотренные настоящим Положением, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

4. Регистрация обращений граждан.

4.1. Обращения граждан (устные и письменные) подлежат обязательной регистрации в день их поступления.

4.2. Обращения граждан регистрируются в журналах регистрации устных и письменных обращений граждан соответственно, в которых указываются сведения, предусмотренные настоящим Положением, а также дата поступления обращения гражданина, и номер обращения гражданина.

4.3. Журналы регистрации устных и письменных обращений граждан ведутся на бумажном носителе, согласно установленным формам (Приложение №1, Приложение №2 к Положению) и хранятся у секретаря руководителя.

5. Сроки рассмотрения обращений граждан

5.1. Заявления и жалобы граждан рассматриваются в срок до одного месяца со дня поступления, а не требующие дополнительного изучения и проверки — безотлагательно, но не позднее пятнадцати дней со дня поступления в Учреждение.

Предложения граждан рассматриваются в срок до одного месяца со дня поступления.

Должностные лица Учреждения, после резолюции директора на поступившем обращении обязаны подготовить письменный ответ по существу обращения и предоставить его на подпись директору Учреждения в срок, предусмотренный настоящим Положением.

5.2. В случаях, если для рассмотрения заявления или жалобы гражданина требуется проведение проверки, либо осуществление сбора сведений, необходимых для рассмотрения заявления или жалобы гражданина, сроки рассмотрения заявления или жалобы гражданина, указанные в пункте 5.1. настоящего Положения, могут быть, в порядке исключения, продлены директором, но не более чем на один месяц с сообщением об этом гражданину, подавшему заявление или жалобу, в трехдневный срок.

В случае если предложение гражданина требует дополнительного изучения, рассмотрения предложения гражданина, указанные в пункте 5.1. настоящего Положения, быть, в порядке исключения, продлены директором учреждения, но не более чем на три месяца сообщением об этом гражданину, подавшему предложение, в трехдневный срок.

6. Оставление обращений граждан без рассмотрения.

6.1. Учреждение вправе оставить обращения граждан без рассмотрения в следующих случаях:

6.1.1. В случае подачи анонимного обращения;

6.1.2. В случае подачи обращения, существо которого противоречит законодательству либо обращения, содержащего выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц;

6.1.3. В случае если в Учреждении имеется информация о том, что обращение подано лицом, которое признано недееспособным на основании решения суда, вступившего в законную силу.

6.2. В случаях, предусмотренных в пунктах 6.1.2., 6.1.3. настоящего Положения, гражданин извещается об оставлении его обращения без рассмотрения в письменной форме в трехдневный срок со дня регистрации обращения.

7. Проведение проверок в ходе рассмотрения обращений граждан либо осуществление сбор сведений, необходимых для рассмотрения обращений граждан

7.1. В целях объективного и полного рассмотрения обращений граждан, могут проводиться проверки фактов и обстоятельств, содержащихся в обращениях граждан, либо осуществляться сбор сведений, необходимых для рассмотрения обращений граждан.

8. Решения, принимаемые по итогам рассмотрения обращений граждан

8.1. По итогам рассмотрения обращений граждан может быть принято одно из следующих решений:

- решение о полном или частичном удовлетворении обращения;
- решение об отказе в удовлетворении обращения.

8.2. В решении, принимаемом по итогам рассмотрения обращений граждан, должно содержаться ссылка на нормативный правовой акт, в соответствии с которым принято решение.

8.3. Копия решения, принятого по итогам рассмотрения обращений граждан, направляется гражданам, обратившимся с предложением, заявлением или жалобой, в течение пяти дней со дня принятия такого решения, но не позднее чем в день истечения срока рассмотрения этого предложения, заявления или жалобы.

Копия решения, принятого, по итогам рассмотрения предложения, заявления, жалоба гражданина, прилагается к письменному ответу должностного лица по существу соответствующего предложения, заявления, жалобы.

9. Исполнение решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан

9.1. Исполнение решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан осуществляется соответствующими должностными лицами.

Сообщение гражданину, подавшему обращение, о предполагаемых мерах по исполнению решения, принятого по итогам рассмотрения этого обращения, не может считаться исполнением соответствующего решения.

9.2. В случае, если жалобы граждан удовлетворены полностью либо частично, принявшие решения по итогам рассмотрения этих жалоб, должностные лица принимают необходимые меры по восстановлению нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан, в том числе приносят извинения в письменной форме.