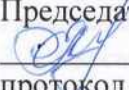


Муниципальное автономное образовательное учреждение
дополнительного образования
«Центр образования и профессиональной ориентации»
г. Верхняя Пышма

СОГЛАСОВАНО
первичной профсоюзной
организацией МАОУ ДО «ЦОиПО»
Председатель ППО
 / Л.Ю. Егричина
протокол от 09 сентября 2017 г.
№ 03-14

УТВЕРЖДАЮ
директор МАОУ ДО «ЦОиПО»
 О.В. Плотникова
Приказ от 01 сентября 2017г
№ 13
М.П.



ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений и приема граждан

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения письменных обращений и приема граждан в Муниципальное автономное образовательное учреждение дополнительного образования «Центр образования и профессиональной ориентации» (далее – Положение) в соответствии с Конституцией Российской Федерации (ст. 24, 33, 46, 53), Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан РФ» устанавливает основные требования к порядку рассмотрения письменных обращений и приема граждан (далее - обращения) и правила ведения делопроизводства по обращениям в Муниципальное автономное образовательное учреждение дополнительного образования «Центр образования и профессиональной ориентации» (далее – МАОУ ДО «ЦОиПО»).
2. Рассмотрение обращений производится директором МАОУ ДО «ЦОиПО» или лицом его заменяющим.
3. Работники МАОУ ДО «ЦОиПО» (заместители директора), работающие с обращениями, несут 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.
4. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство.
5. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:
 - 1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные должностному лицу письменные предложения, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
 - 2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию локальных актов учреждения, деятельности учреждения, развитию общественных отношений, улучшению условий образовательного процесса;
 - 3) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;
 - 4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции председателя власти либо выполняющее организационно - распорядительные, административно - хозяйственные функции учреждения.

2. ПРАВА ГРАЖДАНИНА ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения должностным лицам учреждения.

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. При рассмотрении обращения учреждения гражданин имеет право:

1) предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

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 содержатся сведения, составляющие 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 действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

1. МАОУ ДО «ЦОиПО» обязан:

- обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов ребенка;
- давать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в течение 15 дней;
- уведомлять гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;
- в случае полученного запроса от государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, в установленном порядке предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения.

2. Ответ на обращение подписывается директором МАОУ ДО «ЦОиПО», либо уполномоченным на то лицом.

3. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

4. Должностные лица МАОУ ДО «ЦОиПО» имеют право:

- не направлять ответ заявителю в случаях:
 - если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- не рассматривать обращение в случаях, если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, так как данное обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;
- вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов, в случаях, когда в полученных обращениях содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;
- не рассматривать обращение 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 МАОУ ДО «ЦОиПО», либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в МАОУ ДО «ЦОиПО», о данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

5. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение соответствующему должностному лицу.

4. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

1. Личный прием граждан проводится руководителем и должностными лицами МАОУ ДО «ЦОиПО» согласно приказу. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

2. При личном приеме граждан предъявляется документ, удостоверяющий его личность.

3. Устные обращения граждан могут поступать при проведении личного приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны или установлены. На устные обращения граждан, как правило, дается ответ в устной форме.

5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3. Обращение, поступившее в МАОУ ДО «ЦОиПО» по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению.

4. Обращения, в которых отсутствуют фамилия, адрес, место работы (учебы) и личная подпись, считаются анонимными и не подлежат рассмотрению.

- Анонимное обращение, содержащее сведения о готовящемся или совершенном преступлении, направляется для проверки в правоохранительные органы.
5. Не рассматриваются обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.
 6. Обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, считаются повторными.
 7. В случае, если повторное обращение вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения обращений, руководитель МАОУ ДО «ЦОиПО» принимает соответствующие меры в отношении виновных лиц и о результатах рассмотрения обращения сообщает заявителю.
 8. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.
 9. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МАОУ ДО «ЦОиПО», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6. НАПРАВЛЕНИЕ И РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ

1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в МАОУ ДО «ЦОиПО».
2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.
3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МАОУ ДО «ЦОиПО», направляется в течение семи дней со дня регистрации соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
4. 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.
5. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление жалобы на рассмотрение должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

7. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

1. Обращения граждан, поступившие в МАОУ ДО «ЦОиПО», касающиеся компетенции должностных лиц, подлежат обязательному рассмотрению в установленные законодательством Российской Федерации, а именно в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.
2. В исключительных случаях руководитель МАОУ ДО «ЦОиПО» либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

8. КОНТРОЛЬ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

1. Должностные лица МАОУ ДО «ЦОиПО» осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.
2. За нарушение порядка рассмотрения обращений граждан, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.