



Управление образования, молодёжной политики и спорта
администрации Пильнинского муниципального района

**Муниципальное бюджетное учреждение
дополнительного образования
«Центр детского творчества»**

УТВЕРЖДЕНО
приказом МБУДО ЦДТ
от 13 сентября 2017 года № 72
Директор  Л.С. Михайлина
(подпись и печать)



**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

р. п. Пильна,
2017 г.

**Положение
о порядке рассмотрений обращений граждан
в МБУДО «Центр детского творчества»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Центр детского творчества» (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 года № 273 - ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05. 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации». Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права обращения к администрации и должностным лицам муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Центр детского творчества» (далее - Учреждение), устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами Учреждения, а также ведения делопроизводства по ним.

1.2. Организация работы с обращениями граждан ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», Уставом Учреждения и настоящим Положением.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, а также служебных писем, исполненных на официальных бланках учреждений, организаций, предприятий, подписанных их руководителями, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан.

2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, в устной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения администрации Учреждения либо их должностным лицам, реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц.

2.2. Форма обращения выбирается гражданами самостоятельно.

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. Устные обращения граждан

3.1. Устные обращения граждан поступают во время личного приема граждан директором либо его заместителями в соответствии с их компетенцией. Личный прием граждан директором либо его заместителями проводится в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы. Информация о времени и месте проведения личного приема граждан, а также о должностных лицах, осуществляющих личный прием граждан, должна быть помещена в доступном для обозрения месте в Учреждения, а также размещается на официальном сайте.

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

3.3. 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.

3.4. Устные обращения граждан и лиц без гражданства, не отвечающие требованиям, предусмотренным в пункте 3.3. настоящего Положения, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

4. Письменные обращения граждан

4.1. Письменные обращения граждан поступают на бумажном носителе и должны содержать следующие сведения:

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

4.2. Письменные обращения граждан, не отвечающие требованиям, предусмотренным в пункте 4.1. настоящего Положения, в соответствии с федеральным законодательством признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

4.3. Обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои 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.

4.4. Гражданин вправе приложить к письменному или электронному обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо их копии в письменной форме.

5. Регистрация обращений граждан

5.1. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента их поступления, устные – в день обращения.

5.2. Обращения граждан регистрируются в журнале регистрации обращений граждан, в которых указываются сведения, предусмотренные в пунктах 3.3 и 4.1. настоящего Положения, а также дата поступления обращения гражданина, и номер обращения гражданина. После принятия решений по итогам рассмотрения обращения граждан в журнал регистрации обращений граждан вносятся сведения о результатах рассмотрения этих обращений и направлении обратившимся гражданам копий решений, принятых по итогам рассмотрения их обращений. После исполнения решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан, в журнал регистрации обращений граждан вносятся сведения о принятых мерах по исполнению этих решений.

6. Сроки рассмотрений обращений граждан

6.1. Заявления и жалобы граждан рассматриваются в течение 15 дней со дня поступления, предложения граждан рассматриваются в срок до одного месяца со дня поступления.

6.2. Должностные лица обязаны дать письменный ответ по существу обращений граждан в течение одного месяца.

6.3. В случаях, если для рассмотрения заявления или жалобы гражданина требуется проведение проверки либо осуществление сбора дополнительных сведений, сроки рассмотрения заявления или жалобы гражданина, указанные в пункте 6.1. настоящего Положения могут быть продлены директором Учреждения или заместителями директора в порядке исключения, не более чем на один месяц, с сообщением об этом гражданину, подавшему заявление или жалобу, в трехдневный срок.

7. Оставление обращений граждан без рассмотрения

7.1. Учреждения вправе оставить обращения граждан без рассмотрения в следующих случаях:

- 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;

- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- в обращении не указаны фамилия обратившегося гражданина и почтовый адрес для ответа;

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

7.2. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину в трехдневный срок со дня регистрации обращения.

7.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

7.4. 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 в администрацию Учреждения.

8. Проведение проверок в ходе рассмотрения обращений граждан, либо осуществление сбора сведений необходимых для рассмотрения обращений граждан

8.1. 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.

9. Решения, принимаемые по итогам рассмотрения обращений граждан

9.1. По итогам рассмотрения обращения граждан может быть принято одно из следующих решений:

- решение о полном или частичном удовлетворении обращения;

- решение об отказе в удовлетворении обращения.

9.2. В решении, принимаемом по итогам рассмотрения обращения граждан, должна содержаться ссылка на нормативный правовой акт, в соответствии с которым принято это решение.

9.3. Копия решения, принятого по итогам рассмотрения обращений граждан, направляется гражданам, обратившимся с предложением, заявлением или жалобой в течении 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, жалобы гражданина, прилагается к письменному ответу должностного лица по существу соответствующего предложения, заявления жалобы.

10. Исполнение решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан

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

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

10.3. 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.

11. Ответственность за нарушение настоящего регламента

11.1. Директор осуществляет контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращения граждан.

11.2. Лица, виновные в нарушении сроков, предусмотренных в пункте 6 настоящего Положения несут ответственность, в том числе дисциплинарную, в соответствии с действующим законодательством.

11.3. По все иным вопросам, не урегулированным настоящим Положением, следует руководствоваться Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».