

УТВЕРЖДАЮ:
директор МБУ ДО ДДТ
Ленинского района
И.В. Кравченко
Приказ № 154 от 08.11.2019 г.



**Положение о работе с обращениями граждан
в муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования
Доме детского творчества Ленинского района**

г. Нижний Тагил
2019 г.

1. Общие положения

1.1. В работе с обращениями граждан должностные лица руководствуются Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ от 02 мая 2006г, Уставом муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования Дома детского творчества Ленинского района (включая все структурные подразделения) (далее – Учреждение).

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

1.3. Основные понятия, применяемые в настоящем Положении.

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 решения 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, Уставе 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 образовательного учреждения, а также других граждан, в т.ч. участников образовательного процесса.

2. Устные обращения граждан

2.1. Устные обращения граждан поступают в Учреждение во время личного приема граждан директором либо его заместителем в соответствии с их компетенцией. Личный прием граждан директор (заместитель) проводит 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 помещена в доступном для обозрения месте.

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:

- 1) изложение существа предложения, заявления или жалобы;
- 2) 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 и лиц без гражданства, не отвечающие требованиям, предусмотренным в пункте 3 настоящего Положения, 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:

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

Письменное обращение гражданина в соответствии с федеральным законодательством должно быть им подписано.

3.3. Письменные обращения граждан, не отвечающие требованиям, предусмотренным в настоящем Положении, в соответствии с федеральным законодательством, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

4. Регистрация обращений граждан

4.1. Все устные и письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в день их поступления.

4.2. Обращения граждан регистрируются в журнале регистрации, в котором указываются сведения, предусмотренные в пункте 3.2 настоящего Положения, а также дата поступления обращения гражданина, и номер обращения гражданина. После принятия решений по итогам рассмотрения обращений граждан, в журнал регистрации обращений граждан вносятся сведения о результатах рассмотрения этих обращений.

4.3. Журнал регистрации обращений граждан ведется на бумажном носителе, хранится у директора Учреждения.

5. Сроки рассмотрения обращений граждан

5.1. Заявления и жалобы граждан рассматриваются в срок до одного месяца со дня поступления в Учреждение, 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.

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 части первой пункта 1 настоящего Положения и, могут быть в порядке исключения продлены директором (заместителем), 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, сроки рассмотрения предложения гражданина, указанные в части второй пункту 1 настоящего пункта, могут быть в порядке исключения продлены, но не более чем на три месяца с сообщением об этом гражданину или лицу без гражданства, подавшему предложение, в трехдневный срок.

6. Оставление обращений граждан без рассмотрения

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

1) в случае подачи анонимного обращения;

2) в случае подачи обращения, существо которого противоречит федеральному законодательству и законодательству Свердловской области, либо обращения, содержащего выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц;

3) в случае, если у Учреждения имеется информация о том, что обращение подано лицом, которой признано недееспособным на основании решения суда, вступившего в законную силу.

6.2. В случаях, предусмотренных в подпунктах 2 и 3 части первой Пункта 1 настоящего Положения, гражданин извещается об оставлении его обращения без рассмотрения в письменной форме в трехдневный срок со дня регистрации обращения.