

Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования  
Станция туризма и экскурсий «Абрис» город Ярославль

ПРИКАЗ № 01-04/79

От 01.09.2017 года

Об утверждении Положения о порядке  
рассмотрения обращений граждан

В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и ст. 45 Федерального закона от 29.12.2012 № 273 -ФЗ "Об образовании в Российской Федерации", в целях обеспечения соблюдения конституционного права граждан на обращение в образовательную организацию с предложениями, заявлениями, жалобами

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Создать на сайте раздел «Обращение граждан».
  2. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном образовательном учреждении дополнительного образования Станции туризма и экскурсий «Абрис», согласно приложению к настоящему приказу.
  3. Создать комиссию по рассмотрению обращений граждан в составе:  
Председатель: директор Костров А.А.  
Члены комиссии: зам. директора по УВР Затеева М.В.;  
методист Сизова Н.П.;  
педагог-психолог Квашенникова И.В.
  4. Назначить ответственным за приём и регистрацию письменных обращений граждан секретаря Елиферову Э.А.
  5. Назначить ответственным за приём электронных обращений граждан ответственного за сайт Елеферову Э.А.
  6. Установить время приёма граждан по понедельникам с 13.00 – 16.00.
  7. Приём осуществляется директором Станции, в его отсутствие заместителем директора.
- Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан**  
**в муниципальном образовательном учреждении дополнительного**  
**образования Станции туризма и экскурсий «Абрис»**

**1.1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном образовательном учреждении дополнительного образования Станции туризма «Абрис» (далее – Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и ст. 45 Федерального закона от 29.12.2012 № 273 -ФЗ "Об образовании в Российской Федерации".

1.2. Настоящее Положение призвано обеспечить соблюдение конституционного права граждан на обращение в образовательную организацию с предложениями, заявлениями, жалобами как устно, так и письменно, как индивидуально, так и коллективно, либо по телефонной связи и электронной почте информационно - телекоммуникационной сети «Интернет».

1.3. Положение определяет регламент и организацию работы с обращениями граждан и их прием в муниципальном образовательном учреждении дополнительного образования Станции туризма и экскурсий «Абрис» (далее – Станция), правила регистрации, учета, контроля их исполнения, порядок отчетности о работе с обращениями граждан.

1.4. Обращения граждан поступают на Станцию в виде предложений, заявлений, жалоб.

1.5. Основные понятия, используемые в настоящем Положении:  
**обращение граждан** (далее - обращение) - направленные в образовательную организацию или должностному лицу письменные предложения, заявления или жалоба, а также устное обращение;  
**предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности образовательной организации;  
**заявление** - просьба гражданина, либо сообщение о нарушении закона « Об образовании в Российской Федерации», недостатки в работе организации или должностных лиц;  
**жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов.

**2. ПОРЯДОК ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

2.1. Все поступающие на Станцию обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются секретарем директора и регистрируются в журнале учета входящей корреспонденции с отметкой «обращение граждан» по мере их поступления.

Началом срока рассмотрения обращения считается день регистрации, окончанием срока - дата направления письменного или устного ответа лицу,

подавшему обращение.

2.2. На поступивший документ проставляется в правом нижнем углу первой страницы регистрационный штамп.

2.3. В журнале регистрации указывается: фамилия инициалы исполнителя в именительном падеже, дата поступления обращения, которая дублируется со штампа, краткое содержание письма.

2.4. При получении обращения секретарь директора Станции проверяет правильность содержания корреспонденции, наличие документов во вскрываемых конвертах (разорванные документы подклеиваются), конверты подкалываются и сохраняются в делах.

2.5. Поступившие документы (копии аттестатов, дипломов, трудовых книжек, пенсионных удостоверений и др.) прикрепляются к тексту обращения. В случае обнаружения отсутствия приложения или текста делается соответствующая отметка в журнале регистрации.

2.6. С полученных подлинников документов (об образовании, трудовых книжек) снимается копия, подлинник возвращается гражданам.

2.7. Письма, присланные не по адресу, возвращаются на почту не вскрытыми, или по возможности направляются адресату.

2.8. Если письмо переслано, то об этом делается запись в журнале исходящей корреспонденции, указывается исходящие номер и дата, фамилия, инициалы адресата, краткое содержание письма.

При повторном обращении граждан документу присваивается очередной регистрационный номер. Повторным 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. Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя.

2.9. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам. Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то каждое письмо регистрируется самостоятельно.

2.10. После регистрации корреспонденция передается для рассмотрения директору Станции, либо лицу его заменяющему.

2.11. Директор и ответственные работники учреждения обязаны организовать работу по рассмотрению обращений граждан.

2.12. Предложения, заявления и жалобы граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные вопросы.

### **3. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ, РЕГИСТРАЦИИ И СРОКАМ РАССМОТРЕНИЯ.**

3.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество, а также ставит личную подпись, дату.

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

3.3. Обращение, поступившее в учреждение по информационным системам

общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленным настоящим Положением.

3.4. Письменные обращения, в которых не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, не рассматриваются. Если в указанном обращении содержатся сведения о готовящемся, совершаемом или совершенном противоправном действии, о лице его, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствии с его подведомственностью. Если подпись заявителя неразборчива, в журнале регистрации входящей корреспонденции ставится пометка «подпись неразборчива». Решение об исполнении такого обращения принимается директором.

3.5. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит рассмотрению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.6. Письменное обращение в течение трех дней с момента поступления регистрируется секретарем директора и передается на рассмотрение руководителю или лицу его заменяющему.

3.7. Директор организует работу по рассмотрению обращений граждан, обеспечивает необходимые условия для быстрого и эффективного рассмотрения обращений граждан. Директор знакомится с содержанием писем, пишет на них резолюцию, либо указывает специалиста в случае их передачи. Особое внимание уделяется обращениям о неудовлетворительном рассмотрении предыдущих заявлений.

3.8. Ответ на обращения граждан дает специалист, которому передано обращение.

3.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

3.10. В случае если вопросы, факты, изложенные в письменном обращении, касаются работы образовательной организации и требуют комиссионного рассмотрения, то приказом директора Станции создается комиссия по рассмотрению письменного обращения (жалобы, предложений, заявления) граждан.

3.11. Председатель комиссии организует работу комиссии. Председатель комиссии готовит заключение или протокол заседания по итогам работы комиссии и предоставляет его директору.

3.12. При рассмотрении предложений, заявлений и жалоб специалисты обязаны:

<sup>35</sup><sub>17</sub> внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости потребовать нужные документы, организовать проверки на местах, принять другие меры для объективного разрешения вопроса;

<sup>35</sup><sub>17</sub> принять обоснованные решения по обращениям, обеспечить контроль за своевременным и правильным их исполнением;

<sup>35</sup><sub>17</sub> сообщить заявителям в письменной форме о решении, принятом по их обращениям, с необходимым обоснованием, в случае необходимости разъяснить порядок обжалования.

3.13. Рассмотрение заявлений или жалоб с выездом на место проводится по желанию заявителей и с их участием.

3.14. Решения по результатам рассмотрения обращений и жалоб доводятся до граждан (обратившихся с жалобой и лиц, в отношении которых проводилась проверка по факту нарушения). Граждане подписывают заключение по форме: дата, подпись, «ознакомлен».

3.15. Ответ на письменное обращение подписывается директором учреждения или лицом его заменяющим.

3.16. Ответ на письменное обращение, в том числе поступившее и по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному гражданином.

3.17. Ответ регистрируется в журнале регистрации исходящей корреспонденции.

3.18. Регистрационный штамп проставляется в нижнем углу первой страницы ответа или в верхнем правом углу, если ответ печатается на «фирменном» бланке организации.

3.19. В журнале регистрации исходящей корреспонденции необходимо указать дату регистрации, фамилию, инициалы заявителя (в именительном падеже), краткое содержание письма.

3.20. Общий срок рассмотрения обращения не может превышать 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

#### **4. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН И ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ**

4.1. Устные обращения граждан к руководителю Станции поступают от граждан во время личной встречи и по телефону.

4.2. Личный прием граждан на Станции производит директор и его заместители в установленное для этого время. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.3. Время приема граждан сообщается через информационный стенд учреждения и сайт образовательной организации.

4.4. При поступлении обращений по телефону гражданам объясняется порядок рассмотрения обращений граждан.

4.5. В случае если изложенные в устном обращении при личном приеме факты, обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема.

4.6. В случае если обращение было по телефону и факты, изложенные в обращении не требуют дополнительной проверки, то ответ может быть дан сразу. Если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник Станции, к которому адресовано обращение, может предложить ему ответ по телефону через определенный промежуток времени.

4.7. На устные обращения ответ, как правило, дается в устной форме. По желанию гражданина ответ может быть дан в письменной форме.

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

4.9. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Станции, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

## **5. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА**

- 5.1. Делопроизводство по предложениям, обращениям и заявлениям граждан осуществляется секретарем директора Станции и ведется отдельно от других видов делопроизводства.
- 5.2. Предложения, заявления и жалобы граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.
- 5.3. Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке. Каждое предложение, заявление и жалоба, и все документы по их рассмотрению и разрешению составляют в виде самостоятельной группы.
- 5.4. В случае получения повторного предложения, заявления и жалобы или появления дополнительных документов – подшиваются к данной группе документов.
- 5.5. При оформлении дел проверяется правильность направления документов в дело. Неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.
- 5.6. Дела с материалами переписки (письменные обращения) хранятся в текущем делопроизводстве в кабинете руководителя.
- 5.7. Хранение дел с предложениями, заявлениями и жалобами граждан и документы по их исполнению осуществляются в справочных и других целях.
- 5.8. При уходе в отпуск, отъезде в командировку или увольнение работник обязан передать все находящиеся у него на исполнении письма граждан другому работнику, с тем, чтобы были приняты меры к их своевременному разрешению. Вновь принятый работник обязан ознакомиться с настоящим Положением.
- 5.9. Срок хранения заявления, предложения или жалобы граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет, по истечении установленного срока хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном Федеральной архивной службой.
- 5.10. Личная ответственность за состоянием делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан и сохранность документов возлагается на секретаря директора Станции и руководителя.

## **6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ УСТАНОВЛЕННОГО ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

- 5.11. Обращения, поступившие в организацию, подлежат обязательному рассмотрению.
- 5.12. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан влекут за собой ответственность должностных лиц.

## **7. КООРДИНАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

- 5.13. Координация и контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется непосредственно директором Станции или лицом его заменяющим.

