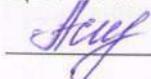


СОГЛАСОВАНО:

Председатель ПК

ЦВР СГО

 А.А. Сингилеева
«01» марта 2017 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор

ЦВР СГО

 А.Б. Соломеина

Приказ № 30-ОД от 01.03.2017 г.



ПОЛОЖЕНИЕ о комиссии по рассмотрению обращений граждан МАУ ДО ЦВР СГО

1. Общие положения.

Настоящее положение разработано в соответствии с действующими нормативными актами, законом РФ от 2 мая 2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации».

Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в адрес Центра внешкольной работы Сысеретского городского округа в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности образовательной организации, направленная на развитие, улучшение и оптимизацию отношений между гражданином и организацией, оптимизация управленческой деятельности, деятельности МАУ ДО «Центр внешкольной работы Сысеретского городского округа»;

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 ЦВР, либо критика деятельности ЦВР и должностных лиц;

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя организации.

Для проведения заседания комиссии, ответственное лицо (по назначению директора Центра внешкольной работы), знакомит сотрудников с поступившим обращением (предложением, заявлением, жалобой) или представлением органов, осуществляющими

контроль и надзор, определяет дату, время заседания комиссии, оповещает всех членов комиссии о заседании комиссии, издаёт приказ о проведении комиссии, уведомляет сотрудников о необходимости предоставления объяснительной записки в установленные законом срок (в течение 2-х рабочих дней).

2. Особенности рассмотрения письменных обращений

1. Требования к письменным обращениям:

Гражданин в своем письменном обращении указывает:

- наименование Организации или фамилия, имя, отчество должностного лица Организации;
- 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.

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

Обращение, поступившее в организацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

В обращении гражданин 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. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Гражданин вправе получать на свое обращение письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением следующих случаев:

- если в письменном обращении не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (анонимное обращение);
- если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (включая конфиденциальную информацию), гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;
- обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом;
- 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.

2. Сроки регистрации и рассмотрения письменных обращений

Срок регистрации письменных обращений – 2 рабочих дня.

В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями. Регистрация предполагает предварительный анализ обращения ответственным с обязательным немедленным уведомлением директора ЦВР, по решению которого обращение передается в Комиссию по рассмотрению обращений граждан (далее – Комиссия).

Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Центра внешкольной работы, в срок до 3 дней со дня их регистрации, подлежат переадресации в соответствующие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Исключение:

В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть, в порядке исключения, продлены решением Комиссии по рассмотрению обращений граждан, не более чем на 30 дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

3. Работа Комиссии по рассмотрению обращений граждан

Комиссия приступает к работе в течение двух дней с момента поступления обращения. Обращение регистрируется в специальном Журнале регистрации обращений граждан.

Комиссия обсуждает поступившее Обращение и принимает свое непосредственное решение по нему. Окончательное решение по обращению принимает директор Центра внешкольной работы.

Проект ответа гражданину, подготавливается по решению Комиссии любым из ее членов, согласовывается и подписывается директором.

В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу на ранее направленные им обращения, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, Комиссия вправе подготовить предложение (в связи с

безосновательностью очередного обращения) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

Возможен устный ответ на письменное обращение гражданина, если он ставит свою резолюцию по факту устного ответа на обращение.

4. Особенности личных приемов граждан

Личный прием граждан осуществляется директором в приемные дни по графику.

Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Во время личного приема гражданин излагает суть вопросов, либо оставляет письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Директор, руководствуясь законодательством Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого обращения;
- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;
- принять письменное заявление, если поставленные посетителем вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок рассмотрения письменного обращения.

Если посетитель по каким-либо причинам не может самостоятельно в письменной форме изложить свою просьбу, ответственное лицо обязано оказать ему в этом необходимую помощь. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале. В остальных случаяхдается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5. Особенности рассмотрения устных обращений граждан.

При поступлении устного обращения гражданина в Центр внешкольной работы, ответственное лицо, назначенное директором, в устном порядке самостоятельно проводит всю разъяснительную работу по данному обращению в пределах своей компетенции. При недостаточной компетенции ответственного в решении конкретного вопроса, последний в корректной форме предлагает письменно оформить данное обращение с целью наиболее полного разбора обращения и дачи ответа.

При недостаточности информации ответственное лицо назначает время и дату повторного ответа.