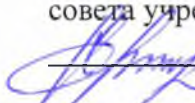


**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА НОВОСИБИРСКА
«ЦЕНТР ВНЕШКОЛЬНОЙ РАБОТЫ «ПАШИНСКИЙ»**

СОГЛАСОВАНО:

Председатель Управляющего
совета учреждения

 Е.А. Пергаева

УТВЕРЖДАЮ:

Директор МБУДО

«ЦВР «Пашинский»

Е.В. Веремьянина

Приказ № 225-00 от 10.10.2018г.



**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН
В МБУДО «ЦВР «ПАШИНСКИЙ»**

I. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Положение) регламентирует единый порядок работы с обращениями граждан в муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования города Новосибирска «Центр внешкольной работы «Пашинский» (далее - МБУДО «ЦВР «Пашинский»), определяет порядок приема, регистрации, рассмотрения обращения граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение – обращение граждан, направленное на улучшение деятельности учреждения.

Заявление – обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

Жалоба – обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями (или бездействием) сотрудников учреждения, а также решениями администрации Центра.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок его рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

1.4. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

1.5. Администрация МБУДО «ЦВР «Пашинский» систематически анализирует и обобщает обращения граждан, содержащиеся в них критические замечания, с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные и электронные обращения в администрацию МБУДО «ЦВР «Пашинский».

Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу: 630900, г. Новосибирск, ул. Новоуральская, 21. Электронные обращения направляются путем заполнения формы на официальном сайте МБУДО «ЦВР «Пашинский» <http://cvrpashinskiy.edusite.ru>.

2.2. Граждане реализуют свое право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц.

2.3. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

2.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.5. При рассмотрении обращения в администрацию МБУДО «ЦВР «Пашинский» гражданин имеет право:

– предоставлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании;

– знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, если в указанных документах и материалах не содержатся персональные данные, а также сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

– получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением, указанных в п.п. 5.4, 5.5 настоящего Положения;

– обращаться с жалобами на принятое по обращению решение или действие (бездействие), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Требования к письменному обращению

3.1. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает наименование Учреждения; фамилию, имя, отчество директора; свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление переадресации обращения; излагает суть предложения, заявления или жалобы; ставит личную подпись и дату.

3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин к письменному обращению прилагает документы и материалы либо их копии, которые возвращаются заявителям по их просьбе.

3.3. Обращение, поступившее в администрацию МБУДО «ЦВР «Пашинский» по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

3.4. Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя директора МБУДО «ЦВР «Пашинский».

3.5. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3-х дней с момента поступления.

Регистрационный индекс обращения граждан указывается в письменном обращении, который ставится в верхнем левом углу первого листа.

3.6. Письма граждан с пометкой «лично» после прочтения адресатом, в случае, если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.

3.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию директора МБУДО «ЦВР «Пашинский», направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

3.8. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем сотрудникам учреждения, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов

4.1. Обращение, поступившее директору МБУДО «ЦВР «Пашинский», подлежит обязательному рассмотрению.

4.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются директором с занесением в журнал обращений граждан.

4.3. Директор МБУДО «ЦВР «Пашинский»:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – и с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения граждан документы и материалы, за исключением материалов судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или другие организации города в соответствии с их компетенцией.

4.4. Ответы на обращения граждан, присланные на имя директора МБУДО «ЦВР «Пашинский», готовятся на бланке учреждения за подписью директора и регистрируются в журнале.

4.5. Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан. Если заявителю дан ответ в устной форме, то в материалах, приложенных к обращению, должно быть это указано. Если дается промежуточный ответ, то указывается срок окончательного решения поставленного вопроса.

4.6. Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования.

4.7. Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому надлежит дать ответ.

4.8. Ответ на обращение, поступившее в администрацию МБУДО «ЦВР «Пашинский» по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.9. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителем возвращаются со всеми относящимися к ним материалами директору МБУДО «ЦВР «Пашинский».

Порядок визирования подготовленных ответов: на экземпляре ответа заявителю в нижнем углу указывается фамилия исполнителя, номер его служебного телефона, а также проставляется фамилия сотрудников, участвующих в подготовке ответа.

4.10. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка об исполнении «В дело», дата и личная подпись директора. Предложения, заявления, жалобы, копии ответов гражданам формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. Обращения граждан, поступившие директору МБУДО «ЦВР «Пашинский» из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

5.2. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, принимается решение о списании данного обращения «В дело».

5.3. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.4. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу сотрудника МБУДО «ЦВР «Пашинский», а также членов его семьи, директор вправе оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.5. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, обращение не подлежит направлению на рассмотрение и ответ на него не дается. Заявителю об этом сообщается, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.6. Обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный настоящим Положением срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением, считаются повторными. При работе с повторными обращениями делопроизводитель формирует дело с уже имеющимися документами по обращениям данного заявителя.

Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные – по одному и тому же вопросу 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 директору МБУДО «ЦВР «Пашинский».

5.7. В случае если ответ по существу поставленного вопроса в обращении не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6. Сроки рассмотрения обращений и уведомление заявителей

6.1. Обращения, поступившие директору МБУДО «ЦВР «Пашинский», рассматриваются в срок до одного месяца со дня их регистрации, если иной срок (меньший) не установлен руководителем.

Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно. О результатах рассмотрения уведомляются заявители.

6.2. В исключительных случаях директор МБУДО «ЦВР «Пашинский» вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Продление срока оформляется исполнителями не менее чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения.

7. Организация работы по личному приему граждан

7.1. Личный прием граждан в «ЦВР «Пашинский» проводится директором, а в его отсутствие – лицом, исполняющим обязанности директора. Приём осуществляется в кабинете директора еженедельно в дни приема граждан: вторник – с 14.00 ч до 17.00 ч., среда – с 09.00 ч до 12.00 ч.

7.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

7.3. По вопросам, не входящим в компетенцию директора МБУДО «ЦВР «Пашинский», заявителям рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.

7.4. 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.

7.5. При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы по делу заявителя.

7.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8. Работа с обращениями, поставленными на контроль

8.1. Обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, ставятся на контроль.

8.2. Должностное лицо – исполнитель в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах директора МБУДО «ЦВР «Пашинский», готовит ответ заявителю.

8.3. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителям дан ответ.

8.4. Письменные обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления, жалобы. Решение о снятии с контроля принимает директором МБУДО «ЦВР «Пашинский».

9. Организация делопроизводства

9.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан по письмам и устным обращениям и соблюдение установленных сроков возлагается на директора МБУДО «ЦВР «Пашинский».

9.2. Директор МБУДО «ЦВР «Пашинский» назначает ответственного за ведение журнала регистрации обращения граждан (*Приложение №1*), осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.

9.3. Устанавливается срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет. В необходимых случаях может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.

Журнал регистрации обращения граждан

Дата регистрации	Регистрационный номер	ФИО гражданина, почтовый адрес	Вид и краткое содержание	Резолюция или кому направлен документ	Подпись исполнителя в получении документа	Отметка об исполнении документа	Отметка об отправлении документа в дело