

Отдел образования администрации муниципального района  
«Город Людиново и Людиновский район»  
Муниципальное казенное образовательное учреждение  
дополнительного образования «Дом детского творчества»

**СОГЛАСОВАНО**

На заседании совета родителей  
от «26» 03 2016г.  
Протокол № 2

**УТВЕРЖДАЮ**  
Директор МКОУ ДО  
«Дом детского творчества»  
Т.А. Прохорова  
«26» 03 2016г.



**ПОЛОЖЕНИЕ**

**О порядке рассмотрения обращений граждан**

г. Людиново, 2019 г.

## **1. Общие положения**

1.1. Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном казённом образовательном учреждении «Дом детского творчества» (далее - Положение, Учреждение) разработано в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006г. № 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018 г.); Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ (ред. от 27.12.2019 г.) «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» с целью упорядочения работы с обращениями граждан.

1.2. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан обеспечивает необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться в Учреждение с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

1.3. Под обращениями граждан понимаются изложенные в устной или письменной форме предложения, заявления, жалобы граждан, в том числе коллективные, направленные в Учреждение или его должностным лицам:

- 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 решениями руководителя или должностными лицами, педагогами, сотрудниками Учреждения;

- повторные 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.

Письма одного и того же лица по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными;

- анонимные обращения - письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ. По таким обращениям ответ не осуществляется.

## **2. Организация делопроизводства**

2.1. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан несёт сотрудник, назначенный приказом директора Учреждения.

2.2. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан, а также электронных обращений, полученных на электронную почту, осуществляется директором Учреждения.

2.3. Непосредственное исполнение поручений по письмам, устным и электронным обращениям граждан осуществляется администрацией, педагогическими и иными работниками Учреждения, которые при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

2.4. Письменное и электронное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждения специалистом Учреждения, назначенным приказом директора.

2.5. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов

делопроизводства. Письма и электронные обращения граждан после регистрации и оформления резолюции директора Учреждения передаются на исполнение ответственному лицу.

2.6. Заместители директора и другие специалисты Учреждения по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающего обращение, обязаны в течение 15-ти дней предоставить необходимые документы и материалы.

2.7. Ответ на обращение подписывается директором Учреждения и оформляется с требованиями делопроизводства.

### **3. Порядок рассмотрения обращения граждан**

3.1. Обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

3.2. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Электронное обращение направляется по электронной почте. В обращении необходимо указать фамилию, имя, отчество гражданина, адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения. В случае отсутствия указанных обязательных контактных данных обращение не рассматривается.

Ответ на обращение не дается, 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.

3.3. Должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.5. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.6. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее

направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.7. В случае поступления должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

3.8. 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 соответствующему должностному лицу.

#### **4. Сроки рассмотрения обращений граждан**

4.1. Письменное и электронное обращение, поступившее в Учреждение на имя директора или должностных лиц в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30-ти дней со дня регистрации письменного обращения.

4.2. В исключительных случаях Учреждение вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.3. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днём окончания срока считается следующий за ним рабочий день.

#### **5. Контроль за исполнением письменных обращений граждан**

5.1. Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале.

5.2. Все виды обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

5.3. Письма и материалы по обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами комиссии и утверждается директором Учреждения.

#### **6. Способы направления обращений**

6.1. Посредством почтовой связи, в адрес учреждения: 249405, Калужская область, г. Людиново, ул. Крупской д.66

6.2. В форме электронного обращения на адрес электронной почты Учреждения **domdt@kaluga.ru**.

6.3. В форме личного устного обращения к директору Учреждения.

6.4. По телефону: директор (8-48-444-6-42-21), заместители директора (8-48-444-6-37-57)

#### **7. Заключительные положения**

7.1. При изменении законодательства, Устава Учреждения Положение вносятся изменения в установленном порядке.