

«ПРИНЯТО»

педагогический совет

МАУ ДО «ДТСР г.Улан-Удэ»

протокол № 1

от «03» 09 2024 г.

«УТВЕРЖДЕНО»

Директор

МАУ ДО «ДТСР г.Улан-Удэ»

И.И.Басхаева

2024 г.



ПОЛОЖЕНИЕ

о работе с обращениями граждан

в муниципальном автономном учреждении дополнительного образования

«Дом творчества Советского района г.Улан-Удэ»

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 автономного учреждения дополнительного образования «Дома творчества Советского района г. Улан-Удэ» (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:

- изложение существа предложения, заявления или жалобы;
- 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:

- наименование и адрес учреждения;
- изложение существа предложения, заявления или жалобы;
- фамилию, имя, отчество, место жительства, работы или учебы каждого из обратившихся граждан;
- 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.

5.1. МАУ ДО «Дом творчества Советского района г.Улан-Удэ»:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости — с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.2. Ответ на обращение подписывается руководителем МАУ ДО «Дом творчества Советского района г.Улан-Удэ» или лицом, замещающим в его отсутствие.

5.3. Ответ на обращение, поступившее в МАУ ДО «Дом творчества Советского района г.Улан-Удэ» по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

6. Оставление обращений граждан без рассмотрения

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

- в случае подачи анонимного обращения;

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

- 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.