

**Положение
о работе с обращениями граждан
муниципального автономного учреждения дополнительного образования
«Дом детского творчества» города Сосновоборска**

I. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» №59-ФЗ от 02 мая 2006г.

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

1.3. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.

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

Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательных организаций.

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 государственных органов, должностных лиц, общественных лиц и общественных организаций.

Повторными 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. 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.

II. Организация делопроизводства

2.1. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письменным и устным обращениям граждан возлагается на директора МАУДО «ДДТ» г. Сосновоборска.

2.2. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется директором МАУДО «ДДТ» г. Сосновоборска.

2.3. Непосредственное исполнение поручений по письменным и устным обращениям граждан осуществляется заместителями директора МАУДО «ДДТ» г. Сосновоборска и педагогов дополнительного образования, которые, при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

2.4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в МАУДО «ДДТ» г. Сосновоборска ответственным за ведение делопроизводства в журнале учета.

2.5. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции директора МАУДО «ДДТ» г. Сосновоборска передаются на исполнение работнику МАУДО «ДДТ» г. Сосновоборска.

2.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию директора МАУДО «ДДТ» г. Сосновоборска направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

2.7. Директор или заместители директора МАУДО «ДДТ» г. Сосновоборска по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.8. Письменное обращение, поступившее в МАУДО «ДДТ» г. Сосновоборска, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

2.9. В исключительных случаях директор МАУДО «ДДТ» г. Сосновоборска вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

2.10. Ответ (Приложение №2) на обращение подписывается директором МАУДО «ДДТ» г. Сосновоборска. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется ответственным за делопроизводство после того, как письмо подписано.

III. Личный приём граждан

3.1. Личный прием граждан осуществляется директором МАУДО «ДДТ» г. Сосновоборска и его заместителями. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

3.3. Письменное (Приложение №1) и устное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в журнале учёта обращений граждан по личным вопросам.

VI. Контроль за исполнением письменных обращений граждан

4.1. Порядок постановки письменных обращений на контроль определяется директором МАУДО «ДДТ» г. Сосновоборска.

4.2. Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале учёта обращений граждан по личным вопросам ответственным за делопроизводство.

4.4. Письменные и устные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

4.5. Письменные и устные обращения хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии и утверждается директором МАУДО «ДДТ» г. Сосновоборска.

Принято на заседании Педагогического совета
" 25 " августа 2014 года, протокол № 1