

Муниципальное казённое образовательное учреждение  
дополнительного образования  
**«ЦЕНТР ВНЕШКОЛЬНОЙ РАБОТЫ «РОВЕСНИК»**  
(МКОУ ДО ЦВР «Ровесник»)

Утверждаю  
Директор МКОУ ДО ЦВР  
«Ровесник»  Т.А. Шарапова



**Положение**  
**о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан**  
**в муниципальное казенное образовательное учреждение**  
**дополнительного образования**  
**«Центр внешкольной работы «Ровесник»**

Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом муниципального казённого образовательного учреждения дополнительного образования «Центр внешкольной работы «Ровесник» (далее по тексту – образовательное учреждение) и определяет порядок и сроки рассмотрения обращений граждан в образовательное учреждение.

**1. Общие положения**

1.1. Основные термины, используемые в Положении:

А). Под обращениями граждан в настоящем Положении понимаются изложенные в устной или письменной форме предложения, заявления, жалобы граждан, в том числе коллективные, направленные в образовательное учреждение или его должностным лицам.

Б). В Положении используются следующие основные термины:

- граждане - граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, находящиеся на территории Соболевского муниципального района;

- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и

иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

-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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов 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;

- коллективное обращение - обращение двух или более граждан, в том числе принятое в ходе митингов, собраний;

-повторное обращение - обращение, поступившие от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный федеральным и областным законодательством для рассмотрения данного обращения срок или обратившийся не согласен с принятым по его обращению решением;

- анонимное обращение - обращение, не содержащее сведений о личности обратившихся граждан, а именно: фамилии, имени, отчества, данных о месте жительства, работы или учебы.

## **2. Право граждан на обращения**

2.1. Граждане вправе лично или через своих представителей, уполномоченных в установленном законом порядке, обращаться в образовательное учреждение.

2.2. Обращения граждан, поступившие в образовательное учреждение из редакций газет, журналов, телевидения, радио и других средств массовой информации, по линии прямой телефонной связи, рассматриваются в порядке и в сроки, предусмотренные настоящим Положением.

2.3. Образовательное учреждение обязано размещать в доступных местах постоянную информацию о днях и часах приема, а также в доступной форме информировать граждан о должностных лицах, рассматривающих обращения граждан, об их компетенции и порядке работы с обращениями граждан.

## **3. Порядок приема обращений граждан**

3. 1. Работу по приему, регистрации, контролю по своевременному и эффективному рассмотрению обращений граждан в образовательное учреждение,

личного приема граждан должностными лицами, правомочными принимать решения по существу обращений граждан организует руководитель образовательного учреждения.

3.2. Все обращения, поступающие в образовательное учреждение, регистрируются в день их поступления, информация о которых заносится в регистрационный журнал установленной формы.

На письменном обращении в правой части нижнего поля первого листа проставляется регистрационная запись, в которой указываются регистрационный номер и дата.

3.3. По обращениям окончательные ответы готовятся сотрудниками образовательного учреждения и подписываются руководителем.

3.4. Предложения, заявления и жалобы граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие действующему законодательству.

#### **4. Обязанность должностных лиц**

##### **образовательной организации рассматривать обращения граждан**

4. 1. Сотрудники образовательного учреждения, в компетенцию которых входит рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, обязаны своевременно и по существу рассматривать обращения и принимать по ним решения в порядке, установленном действующим законодательством.

4.2. Сотрудники образовательного учреждения при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- внимательно разбираться по существу обращения;
- в случае необходимости предложить обратившемуся лицу представить дополнительные документы, а также принимать другие меры в пределах своей компетенции для объективного разрешения вопроса;
- оказывать содействие гражданам в получении необходимых документов, если запрашиваемые сведения не отнесены законодательством к категории сведений, составляющих государственную тайну, и не содержат иной информации, не подлежащей разглашению;
- обеспечивать своевременное и правильное рассмотрение поступивших от граждан обращений;
- систематически контролировать состояние дел по рассмотрению обращений граждан, принимать меры к устранению причин, вызывающих повторные обращения граждан;
- сообщать гражданам о решениях, принятых по обращениям;
- при рассмотрении обращения не допускать разглашения сведений,

содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направлении письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

## **5. Подведомственность дел об обращениях граждан**

5.1. Обращения граждан рассматриваются сотрудниками образовательного учреждения в соответствии со своей компетенцией.

5.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного образовательного учреждения или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

5.3. Не допускается направление для рассмотрения по существу жалоб тем органам и должностным лицам, действия (бездействие) и решения которых обжалуются.

## **6. Устные обращения граждан**

6.1. Устные обращения граждан рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в обращении факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, а личности обратившихся известны или установлены путем предъявления документов, удостоверяющих личность.

6.2. На устные обращения граждан, как правило, дается ответ в устной форме, и они не подлежат регистрации.

6.3. Устные обращения граждан, поступившие в адрес сотрудника образовательного учреждения на личном приеме, или в ходе прямого эфира с ним на телевидении, прямой телефонной линии, на радио, в других средствах массовой информации, рассмотрение которых требует дополнительной проверки, подлежат обязательной регистрации.

## **7. Письменные обращения граждан**

7.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает, либо наименование образовательного учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также 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.

7.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в образовательное учреждение.

7.3. Не рассматриваются обращения, содержащие нецензурные выражения.

7.4. Не рассматриваются обращения граждан, содержащие нечитаемый текст. В этом случае, если возможно установить адрес обратившегося лица, ему в пятидневный срок по поступлению обращения отправляется уведомление о невозможности рассмотрения нечитаемого текста обращения.

7.5. Письменные обращения граждан, а также обращения, зафиксированные на магнитоносителях и лазерных дисках, адресованные в образовательное учреждение или сотрудникам через средства массовой информации, в случае передачи их по назначению регистрируются и рассматриваются в соответствии с требованиями настоящего Положения.

7.6. Полномочия представителя, выступающего с обращением от имени гражданина, оформляются в соответствии с гражданским законодательством.

## **8. Анонимные обращения граждан**

8.1. Анонимные обращения граждан, поступившие в образовательное учреждение и сотрудникам, уполномоченным принимать решения по обращениям граждан, не рассматриваются и направляются в архив.

8.2. Анонимные обращения, содержащие угрозы физической расправы, причинения имущественного ущерба и иные угрозы, а также признания в совершенных преступных деяниях или сообщения о возможных преступных посягательствах, безотлагательно направляются в правоохранительные органы для принятия соответствующих мер.

## **9. Личный прием граждан**

9. 1. Личный прием граждан в образовательном учреждении осуществляется руководителем образовательного учреждения или уполномоченным на то лицом. Предварительная запись на прием к руководителю образовательного учреждения осуществляется по телефону 32-3-53.

9.2. Личный прием граждан проводится с понедельника по субботу в рабочие часы руководителя образовательного учреждения или уполномоченного на то лица.

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

9.4. Должностные лица, ведущие прием граждан, для обеспечения принятия

квалифицированных решений по поставленным гражданами вопросам, могут привлекать к их рассмотрению сотрудников образовательного учреждения.

Содержание устного обращения заносится в регистрационный журнал, который ведется каждым должностным лицом самостоятельно. В регистрационном журнале указывается в обязательном порядке номер и дата поступления обращения, Ф.И.О. обратившегося, адрес, содержание обращения, результаты рассмотрения обращения.

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 регистрационном журнале.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Сотрудники образовательного учреждения, ведущие прием граждан, руководствуясь действующими законодательством, нормативными правовыми актами в пределах своей компетенции, вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;

- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

- принять письменное заявление, если поставленные гражданином вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок ее рассмотрения.

9.5. Если гражданин по каким-либо причинам самостоятельно в письменной форме не может изложить свою просьбу, сотрудник образовательного учреждения, осуществляющий прием, обязан оказать ему в этом необходимую помощь.

9.6. Если решение вопросов, поставленных гражданином в ходе приема, не входит в компетенцию сотрудника, ведущего прием, гражданину разъясняется, в какой орган (учреждение) ему следует обратиться и, по возможности, ему оказывается необходимое содействие.

9.7. Неявка на личный прием по неуважительным причинам гражданина, подавшего обращение, не препятствует рассмотрению обращения. Признав необходимым личное участие гражданина в рассмотрении поданного им обращения, сотрудник вправе перенести его рассмотрение на новый срок, но не более чем на один месяц.

При неявке гражданина, подавшего обращение, повторно без уважительных

причин обращение остается без рассмотрения и направляется в архив, если его рассмотрение невозможно в отсутствие гражданина.

9.8. Сотрудники образовательного учреждения несут личную ответственность за организацию приема граждан и рассмотрение их обращений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **10. Подача коллективных обращений**

Коллективные обращения граждан, в том числе принятые на собраниях (сходах), конференциях, митингах, подлежат рассмотрению в соответствии с настоящим Положением, регулирующим порядок рассмотрения письменных обращений.

## **11. Сроки рассмотрения обращений граждан**

11.1. Письменное обращение, поступившее в образовательное учреждение или его должностным лицам в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

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

11.3. Течение срока, определенного периодом времени, начинается в день регистрации обращения.

11.4. Срок, исчисляемый месяцами, истекает в соответствующее число последнего месяца срока. Если окончание срока, исчисляемого месяцами, приходится на такой месяц, в котором нет соответствующего числа, то срок истекает в последний день этого месяца. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается следующий за ним рабочий день.

## **12. Права граждан при рассмотрении обращений**

12.1. Граждане при рассмотрении их обращений имеют право:

- знакомиться с материалами по делу об обращении;
- представлять дополнительные материалы или ходатайствовать об их истребовании должностным лицом, рассматривающим обращение;
- требовать получения в установленный срок письменного ответа о результатах рассмотрения обращения;
- обжаловать принятое решение;
- осуществлять иные права в соответствии с законодательством Российской Федерации.

12.2. Граждане, обратившиеся с коллективными обращениями, реализуют права, определенные пунктом 1 настоящей статьи, через своих представителей.

12.3. Лица, действия (бездействие) или решения которых обжалуются, пользуются правами, перечисленными в пункте 1 настоящей статьи.

### **13. Результаты рассмотрения обращения**

13.1. По результатам рассмотрения обращений граждан сотрудник образовательного учреждения принимает одно из следующих решений:

- о полном или частичном удовлетворении обращения;
- об отказе (отклонении) полностью или частично в удовлетворении обращения;
- о направлении обращения по подведомственности.

13.2. Решения по обращениям граждан должны быть мотивированными.

13.3. Руководитель образовательного учреждения, принявший решение по обращениям граждан, самостоятельно исполняет его либо поручает исполнение сотрудникам образовательного учреждения.

13.4. В случае несогласия с решением, принятым образовательным учреждением, гражданин вправе обжаловать его вышестоящему органу или должностному лицу либо в суд в установленном порядке.

### **14. Ответственность за нарушение**

#### **установленного Порядка рассмотрения обращений граждан**

14.1. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений граждан, принятие заведомо необоснованного решения, предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина, а также другие нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений граждан влекут за собой ответственность виновных должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

14.2. Действия (или бездействия) сотрудников образовательного учреждения по рассмотрению и разрешению вопросов, поставленных в обращениях граждан, в случаях, предусмотренных действующим законодательством, могут быть обжалованы в судебном порядке.