

Муниципальное автономное учреждение
дополнительного образования
«Центр «Поиск»

Рассмотрено и принято
в качестве локального правового акта
МАУ ДО «Центр «Поиск» на заседании
общего собрания трудового коллектива
Центра от «1» августа 2019 г.
Протокол № 1



УТВЕРЖДАЮ

Директор МАУ ДО «Центр «Поиск»

А.В. Попова

Приказ № 53-0 от «01» августа 2019 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

об организации личного приема граждан и рассмотрения обращений граждан
в муниципальном автономном учреждении дополнительного образования
«Центр «Поиск»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение об организации личного приема граждан и рассмотрения обращений граждан в муниципальном автономном учреждении дополнительного образования «Центр «Поиск» (далее – Положение) направлено на обеспечение государственных гарантий защиты права граждан на обращение и устанавливает гарантии граждан на обращения.

Настоящее Положение регламентирует работу с обращениями граждан в муниципальном автономном учреждении дополнительного образования «Центр «Поиск» (далее – Центр).

1.2. При осуществлении работы с обращениями граждан необходимо руководствоваться законом РФ от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», законом РФ от 27.04.1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан», Федеральным законом п. 3 ч. 6 , ч. 7 ст. 28 «Компетенция, права, обязанности и ответственность образовательной организации» от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в РФ», Гражданским процессуальным кодексом РФ от 14.11.2002 г. № 138-ФЗ, Конституцией и настоящим Положением.

1.3. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Центра, проводится в целях оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения заявлений, предложений и жалоб (далее – обращения).

1.4. Должностными лицами, уполномоченными на ведение личного приема граждан, являются: директор Центра, заместители директора Центра.

Уполномоченные должностные лица осуществляют личный прием граждан по вопросам своей компетенции по графику.

2. Прием, регистрация обращений граждан

2.1. Личный прием граждан в Центре осуществляется на основе обращений, поступивших в письменной форме, в виде электронного запроса или устного личного обращения. Информация о порядке личного приема граждан (место приема, условия приема, необходимые документы, контактный телефон) размещается на официальном сайте Центра в сети Интернет.

2.2. Прием граждан проводится в служебных кабинетах директора и заместителей директора Центра по адресу с.Саранпауль, ул. Школьная д.8, в соответствии с утвержденным графиком личного письма граждан.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

2.3. Письменные обращения граждан принимаются и регистрируются лицом, на которого официально возложены данные обязанности в течение трех дней с момента поступления.

2.4. Содержание письменного обращения гражданина заносится в учетную карточку приема граждан. В случае если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидным и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в учетной карточке приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

2.5. Во время приема директора или заместителя директора вправе по договоренности направить заявителя на беседу, а соответствующему администратору. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов может быть приглашен (по договоренности) соответствующие специалисты или администратор.

2.6. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Центра гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.7. Обращение регистрируется в день поступления в журнале установленной формы. Журнал должен быть прошнурован, скреплен печатью, страницы пронумерованы.

2.8. На обращении проставляется регистрационный номер, дата регистрации, и оно передается директору Центра, который по результатам рассмотрения вправе передать ответственному исполнителю. Одновременно в журнал регистрации вносится запись об исполнителе и сроке исполнения.

2.9. В случае отсутствия в назначенный день приема (командировка и др.) должностного лица, осуществляющего прием, к которому записан на другой день, о чем гражданин уведомляется заранее. Допускается прием граждан дежурным администратором по согласию обратившегося.

2.10. Могут не подлежать регистрации и рассмотрению анонимные обращения граждан, а также не рассматриваются обращения граждан, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

3. Сроки рассмотрения обращений граждан

3.1. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

3.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, руководитель, либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4. Обязанности должностных лиц по рассмотрению обращений.

4.1. Должностное лицо:

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.

4.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательного учреждения 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, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

4.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

4.5. Центр при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с Федеральным законом может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

4.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4.7. Ответ на обращение подписывается руководителем образовательного учреждения.

4.8. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений и за результатами их рассмотрения

5.1. Директор Центра, его заместители и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, контроль за результатами рассмотрения обращений граждан, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

5.2. Нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц образовательного учреждения ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.