

Утверждаю:
директор ЦДО

Приказ № 19 от 12.05.2012 г.



Положение о работе с запросами и обращениями граждан

Общие положения

- 1.1 Настоящее положение ЦДО р.п.Тонкино Нижегородской области о работе с запросами и обращениями граждан (далее – положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", "Инструкцией о порядке рассмотрения обращений граждан в Федеральной службе по надзору в сфере образования и науки, утвержденной приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки № 1003, от 17.04.2007 года.
- 1.2 Назначением данного положения является установление общих правил и единого порядка организации работы по рассмотрению устных жалоб, заявлений и предложений (далее-обращения) граждан, представителей юридических лиц в организации.
- 1.3 Положение определяет порядок рассмотрения запросов вышестоящих органов и обращений граждан, а именно: порядок учета, регистрации, рассмотрения запросов и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в организацию.
- 1.4 Положение распространяются на запросы и положения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.
- 1.5 Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия: запрос-вид обращения, для получения письменной информации в органы полиции, прокуратуры (характеристики работников, учеников, иное); обращение – предложение, заявление, ходатайство, жалоба гражданина, изложенные в письменной или устной форме; предложение- вид обращения гражданина рекомендательного характера, направленного на улучшение организации деятельности Учреждения, их должностных лиц; заявление – вид обращения гражданина по поводу реализации прав, закрепленных Конституцией Российской Федерации и нормативными актами Учреждения; ходатайство – вид обращения гражданина в поддержку просьбы иного лица о признании за ним определенного статуса, прав и т. д.; жалоба – вид обращения гражданина по поводу восстановления его либо другого лица (лиц) нарушенных прав и законных интересов; коллективное обращение – обращение двух и более граждан (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей.

2. Организация личного приема граждан

- 2.1 Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и представителей юридических лиц, относящихся к компетенции организации, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы. Установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.
- 2.2 Основными требованиями, предъявляемыми к работе по организации личного приема граждан и представителей юридических лиц, являются:
 - доступность для беспрепятственного обращения к директору организации и его заместителям;
 - строгое соблюдение действующего законодательства и служебной этики;
 - внимательное и доброжелательное отношение к посетителям.

2.3. Необоснованный отказ в личном приеме граждан, представителей юридических лиц, необъективное разбирательство по поступившим обращениям, нарушение установленных сроков разрешения обращений влекут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

2.4. Дни часы приема граждан и представителей юридических лиц руководителем, его заместителями, устанавливаются согласно графику.

2.5. Графики приема доводятся до сведения через информационные витрины и официальный сайт организации.

2.6. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Граждане, имеющие льготы и преимущества, установленные действующим законодательством, а также беременные женщины и посетители с малолетними детьми принимаются вне очереди.

2.7. Посетитель предъявляет должностному лицу, организующему прием, документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес места жительства, место работы и должность, излагает суть обращения. Ответственный вносит все данные в журнал учета личного приема граждан.

2.8. после всестороннего изучения и анализа обращения должностное лицо, осуществляющее личный прием:

- при очевидности фактов и обстоятельств, изложенных заявителем в ходе личного приема, отсутствии необходимости дополнительной проверки представляет ответ в устной форме;

- при удовлетворении обращения посетителя сообщает ему порядок и сроки исполнения принятого решения;

- в случаях, если вопрос не относится к компетенции директора организации, гражданину дается объяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

2.9. При невозможности разрешения обращения по существу на личном приеме по вопросам, входящим в компетенцию директора организации, принимается письменное обращение, которое немедленно предлагается для регистрации в сектор делопроизводства.

2.10. При рассмотрении обращения на личном приеме заявителю должно быть обеспечено право лично изложить доводы лицу, рассматривающему его обращение, ознакомиться с материалами проведенной проверки, представить дополнительные материалы или ходатайствовать об их истребовании органом, рассматривающим жалобу, получить письменный или устный ответ о принятых решениях.

2.11. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3. Письменная форма запросов или обращения граждан.

3.1. Письменное обращение гражданина должно содержать Имя, фамилию и отчество должностного лица, которому изложено существо обращения (с указанием дня жалобы, какие права заявителя действием или бездействием каких должностных лиц нарушены), фамилию, имя отчество заявителя, данные о месте жительства (места пребывания) или работы (учебы), дату и личную подпись.

3.2. К запросу и обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или их копии. Граждане вправе обратиться с просьбой - направить ответ на имя уполномоченного им лица.

3.3. Обращения гражданина, не содержащее его фамилии и данных о месте его жительства(месте пребывания) или работы (учебы), личной подписи, признается анонимным и рассмотрению не подлежит.

3.4. Анонимное обращение, содержащее сведения о готовящемся или совершенном преступлении, направляется для проверки в правоохранительные органы.

3.5. Не рассматриваются обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

3.6. Обращение граждан, поступившие по информационным системам общего рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим положением, в случае, если они содержат фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) обратившегося, почтовый электронный адрес, суть предложения, заявление или жалоба. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, написавшего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.7. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение принадлежит передаче на рассмотрение в муниципальный орган в соответствии с его компетенцией.

3.8. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.9. Если в письменном обращении граждан содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом и обращении не проводятся новые доводы или обстоятельства, то заведующий учреждением или его заместители в праве принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

3.10. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.11. Если для рассмотрения обращения граждан требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит направляет необходимые письма – запросы. Для соблюдения установленных сроков исполнения в письмах-запросах указывается срок представления ответа в учреждении с учетом требований пункта 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ».

3.12. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется проведение проверки. Директор организации назначает проверку и при необходимости продлевая срок его исполнения.

3.13. Если в письменном обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц Учреждения, а также членам их семей, то такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

3.14. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства РФ (разновидность документа, автор, дата, номер и наименование), с разъяснением всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано – содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

4. Устная форма обращения граждан.

4.1. Устные обращения к директору поступают от граждан во время личного приема.

4.2. Устные обращения граждан рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки. На устные обращения ответ, как правило дается в устной форме.

4.3. В случае, если обстоятельства, изложенные в устном обращении, требуют дополнительной проверки, устное обращение оформляется справкой должностного лица, к которому поступило обращение и в дальнейшем рассматривается в порядке предусмотренном настоящим Положением.

4.4. Устные обращения к педагогам (воспитателям) с вопросами, предложениям и жалобам, возможны ежедневно их рабочее время.

5. Обязанности должностных лиц организации по рассмотрению обращений граждан.

5.1. Должностные лица организации обязаны:

- обеспечивать необходимые условия для своевременного и эффективного рассмотрения обращений граждан должностными лицами, правомочными принимать решения;
- принимать обоснованные решения по существу поставленных в каждом обращении вопросов, обеспечить выполнение этих решений.
- своевременно сообщать гражданам о решения, принятых по обращениям, в случае их отклонения указать мотивы отклонения, по просьбам граждан разъяснить порядок обжалования принятых решений;
- систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан, содержащиеся в их критические замечания;
- регулярно проводить личный прием граждан, информировать население о времени и порядке личного приема.

5.2. Должностным лицам организации без согласия обратившихся граждан запрещается:

Разглашение сведений и распространение информации о частной жизни граждан, ставших известными должностным лицам в связи рассмотрением обращений граждан.

6. Права должностных лиц по рассмотрению обращений граждан.

6.1. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции вправе:

- приглашать обратившихся граждан для личной беседы.
- в случае необходимости и установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные и получать объяснения у обратившихся граждан и иных юридических и физических лиц.
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях с выездом на место.
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан.

7. Сроки рассмотрения обращений граждан.

7.1. Обращения граждан рассматриваются должностными лицами в срок до одного месяца со дня их регистрации.

7.2. Обращения, не требующие изучения и (или) проверки рассматриваются безотлагательно, в срок не более 15 дней.

7.3. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях: проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут должностными лицами не более, чем на один месяц с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

7.4. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

7.5. Персональная ответственность за своевременное рассмотрение обращений и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответов в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возложена на непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировка) не снимает с заведующего Учреждением ответственности за своевременное и качественное рассмотрение (разрешение) обращений граждан.

8. Оставление обращения без присмотра.

8.1. Должностные лица, которым направлено обращение, в праве не рассматривать его по существу, если:

- обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения.
- обращение направлено лицом, которое решением суда, вступившим в законную силу, признано недееспособным.
- обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц).

9. Обжалование решения, принятого по обращению гражданином.

9.1. Гражданин вправе обжаловать решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренным законодательством.

10. Ответственность должностных лиц за нарушение законодательства.

10.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан и соблюдение установленных сроков возлагается на директора организации.

10.2. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан: - нарушений сроков и порядков их рассмотрения;

- принятие заведомо необоснованного незаконного решения;

- преследование граждан за критику; предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения законодательства об обращении граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

11. Ответственность граждан за содержание их обращений

11.1. Обращения граждан, которые содержат заведомо ложные сведения, материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинства других лиц, должностными лицами организации не рассматриваются и могут и могут быть переданы в соответствующие органы для последующего рассмотрения и принятия мер по возложению ответственности за нанесение оскорбления.

12. Контроль за рассмотрением обращений, принятых на личном приеме граждан.

12.1. Контроль за исполнением обращений устанавливается в целях обеспечения рассмотрения их в сроки, предусмотренные в разделе 8 настоящего Положения, и надлежащего разрешения содержащихся в них вопросов.

12.2. В целом система контроля должна быть поставлена так, чтобы обеспечить своевременное и качественное рассмотрение поступивших обращений граждан.

12.3. Контроль за организацией работы с обращениями в ходе личного приема в организации возлагается на директора, заместителя по учебно-воспитательной работе и административно-хозяйственной части, главного бухгалтера и других работников организации по вопросам, входящим в их компетенцию.

12.4. Каждое поступившее с личного приема обращение ставится на контроль.