

Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного
образования для детей, нуждающихся в психолого-педагогической
и медико-социальной помощи
«Центр диагностики и консультирования»
(МБОУ ЦДиК)

ПРИНЯТО
на заседании Совета Центра
протокол № 2
06.11.2018г.



ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан
в МБОУ ЦДиК

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращения граждан в МБОУ ЦДиК (далее – Положение) определяет порядок рассмотрения обращений граждан в МБОУ ЦДиК, в т.ч. правила регистрации, рассмотрения обращения и контроля за соблюдением порядка их рассмотрения.

1.2. Положение распространяется на все индивидуальные и коллективные обращения граждан и объединений граждан, поступившие в МБОУ ЦДиК в письменной форме или в форме электронного документа, а также на устные обращения за исключением обращений, которые, в соответствии с частью 2 статьи 1 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.4. Обращения поступают в МБОУ ЦДиК в виде предложений, заявлений, жалоб в устной или письменной форме, в том числе в форме электронного документа.

1.5. Обращение, поступившее в МБОУ ЦДиК по вопросам компетенции Центра, подлежит обязательному рассмотрению в порядке и в сроки, установленные настоящим Положением.

1.6. Во всем, что не предусмотрено настоящим Положением, должностные лица МБОУ ЦДиК руководствуются Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Основные термины

2.1. В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в настоящем Положении используются следующие термины:

2.1.1. Должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции ректора либо иное лицо, выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Университете;

2.1.2. Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, нарушенных действиями (бездействиями) либо решениями органов управления или должностных лиц МБОУ ЦДиК;

2.1.3. 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 Центра и должностных лиц МБОУ ЦДиК, либо критика деятельности МБОУ ЦДиК и его должностных лиц;

2.1.4. Предложение – рекомендация, направленная на улучшение деятельности Центра, его органов управления, структурных подразделений, совершенствование локальных нормативных актов МБОУ ЦДиК;

2.1.5. Обращение гражданина (далее – обращение) – направленное в МБОУ ЦДиК (или лично должностному лицу МБОУ ЦДиК) индивидуальное или коллективное в письменной форме, в том числе в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина или объединения граждан;

2.1.6. Устное обращение – обращение при личном приеме должностными лицами МБОУ ЦДиК.

3. Направление, прием и регистрация обращений

3.1. Граждане и объединения граждан могут передать (направить) письменное обращение в МБОУ ЦДиК одним из следующих способов:

3.1.1. лично или через уполномоченного представителя в МБОУ ЦДиК, расположенное по адресу: г. Узловая, ул. Смоленского д.9а;

3.1.2. почтовым отправлением;

3.1.3. в электронном виде;

3.1.4. обратиться с устным обращением на личном приеме, осуществляемом должностными лицами МБОУ ЦДиК.

3.2. Все поступающие в МБОУ ЦДиК обращения (кроме устных) подлежат в обязательном порядке регистрации в МБОУ ЦДиК.

В случае поступления письменного обращения (в т.ч. в электронной форме) непосредственно в МБОУ ЦДиК обязано обеспечить передачу обращения в делопроизводство не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления обращения.

3.3. Регистрация письменных обращений в МБОУ ЦДиК осуществляется в специальном журнале в течение трех дней с даты поступления обращения в МБОУ ЦДиК.

3.4. При регистрации проверяется содержание прилагаемых документов в соответствии с их перечнем, приведенным в обращении. Все документы, приложенные к обращению, прикрепляются к тексту обращения.

К обращению прикрепляется конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения.

3.5. В случае если письменное обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБОУ ЦДиК, оно 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, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

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

4. Требования к оформлению обращений

4.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:

4.1.1. наименование МБОУ ЦДиК либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

4.1.2. свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

4.1.3. почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (адрес электронной почты, в случае поступления обращения в электронном виде);

4.1.4. излагает суть предложения, заявления или жалобы;

4.1.5. ставит личную подпись и дату.

4.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.3. Сообщение в электронном виде может быть подано с использованием формы, размещенной на сайте МБОУ ЦДиК в разделе «Электронная приемная».

Электронное обращение также может оформляться и направляться через официальную электронную почту МБОУ ЦДиК: cd.uzl@tularegion.org.

4.4. В электронном обращении гражданин в обязательном порядке указывает адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа (электронного сообщения), и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен гражданину в письменной форме.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5. Рассмотрение обращений и контроль за соблюдением порядка рассмотрения граждан

5.1. Обращения после обработки и регистрации передаются для определения должностного лица, ответственного за подготовку ответа на обращение.

В соответствии с резолюцией руководителя ставит обращение на контроль и подготавливает ответ на обращение.

5.2. Письменное обращение рассматривается в МБОУ ЦДиК течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5.3. Должностное лицо МБОУ ЦДиК, ответственное за подготовку ответа, при рассмотрении обращения обязано:

5.3.1. обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

5.3.2. принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

5.3.3. подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные сроки.

5.3.4. сдать ответ на обращение для регистрации и отправки почтовой связью общего пользования (Почтамт).

5.3.5. обеспечить отправку ответа на обращение со служебной электронной почты на адрес электронной почты, указанный гражданином в обращении (в случае, если ответ по просьбе гражданина должен быть направлен ему по электронной почте).

Ответ на обращение отправляется с пометками «Уведомить о доставке этого сообщения», «Уведомить о прочтении этого сообщения».

5.4. Ответ на обращение, подписанный уполномоченным должностным лицом МБОУ ЦДиК должен быть зарегистрирован и отправлен гражданину не

позднее чем за три рабочих дня до истечения общего срока для рассмотрения обращения, установленного пунктом 5.2. настоящего Положения.

При подготовке и выдаче в ответ на обращение граждан запрашиваемых справок установленной формы или дубликатов документов оформление сопроводительного письма в обязательном порядке не требуется.

Ответ на обращение оформляется ответственным исполнителем на бланке МБОУ ЦДиК, визируется руководителем.

5.5. Отправка ответа на обращения производится, как правило, заказным письмом почтовой связью общего пользования.

5.6. Оформление почтового отправления производится в соответствии с Порядком отправки письменной корреспонденции, утвержденным приказом директора.

5.7. Письмо с ответом на обращение сдается на Почтамт не позднее рабочего дня, следующего за днем представления ответственным исполнителем ответа на обращение в МБОУ ЦДиК.

После регистрации в МБОУ ЦДиК ответа на обращение и его отправки адресату оно снимается с контроля.

5.8. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес (почтовый или электронный), по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

5.9. В случае, если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, исполнитель информирует проректора, курирующего вопросы безопасности в соответствии с установленным в Центре распределением обязанностей, после чего обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.10. МБОУ ЦДиК или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.11. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.12. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в МБОУ ЦДиК или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.13. В случае, если поступившее обращение предусматривает необходимость предоставления персональных данных физических лиц, подготовка

ответа и предоставление запрошенных сведений осуществляются с учетом норм действующего законодательства о защите персональных данных.

5.14. В исключительных случаях, а также в случае, предусмотренном частью 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» директор вправе принять решение о продлении срока рассмотрения обращения не более чем на 30 дней с уведомлением исполнителем о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан в МБОУ ЦДиК в обязательном порядке проводится директором.

6.2. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах, порядке записи на прием, доводится до сведения граждан на официальном сайте МБОУ ЦДиК.

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

6.4. Содержание устного обращения и ответа на него при личном приеме заносится в карточку личного приема гражданина.

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 карточке личного приема гражданина.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в порядке и сроки, установленные настоящим Положением.

6.5. Карточки личного приема граждан хранятся в МБОУ ЦДиК в соответствии с номенклатурой дел МБОУ ЦДиК.

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

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

7. Ответственность

7.1. Должностные лица МБОУ ЦДиК несут ответственность за невыполнение требований настоящего Положения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.2. Нарушение требования настоящего Положения является основанием для привлечения должностных лиц МБОУ ЦДиК к дисциплинарной ответственности.