

Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования  
«Детско-юношеский центр «Ровесник» имени Светланы Алексеевны Крыловой»  
муниципального образования Кандалакшский район

УТВЕРЖДЕНО  
приказом директора  
МАУДО ДЮЦ «Ровесник»  
от 01 марта 2023 г. № 33/3



## ПОЛОЖЕНИЕ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее положение о работе с обращениями граждан муниципального автономного учреждения дополнительного образования «Детско-юношеский центр «Ровесник» имени Светланы Алексеевны Крыловой» муниципального образования Кандалакшский район (далее – Учреждение) разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ от 02 мая 2006 г.

1.2. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления представленного 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, жалоб. Предложение – обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательных учреждений, комитета образования и т.д.

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.

### 2. Организация делопроизводства

2.1. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на директора Учреждения.

2.2. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется директором Учреждения.

2.3. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется заместителем директора по УР и педагогами дополнительного образования, которые при необходимости составляют письменный акт на обращение.

2.4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение документоведом, ответственным за ведение делопроизводства в журнале учета входящей корреспонденции.

2.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию директора Учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего

обращение.

2.6. Заместитель директора (заведующий отделом) и другие специалисты образовательного учреждения по направленному 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.

2.7. Письменное обращение, поступившее в образовательное учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

2.8. В исключительных случаях директор Учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более, чем за 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

2.9. Ответ на обращение подписывается директором Учреждения. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется документоведам после того, как письмо подписано.

### **3. Личный прием граждан**

3.1. Личный прием граждан осуществляется директором Учреждения. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан и расположена на информационном стенде и на сайте Учреждения.

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

3.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим Положением.

### **4. Контроль за исполнением письменных обращением граждан**

4.1. Порядок постановки писем на контроль определяется директором Учреждения.

4.2. Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в регистрационном журнале документоведам.

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

4.4. Письма и материалы по личному обращению хранятся 5 лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии и утверждается директором Учреждения.