

УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ  
ГОРОДСКОГО ОКРУГА МЫТИЩИ

**«Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования  
Детско-юношеский центр «Турист»  
(МБУДО ДЮЦ «Турист»)**

СОГЛАСОВАНО  
Управляющий совет МБУДО ДЮЦ  
«Турист»  
Протокол от 04.06.2019 № 1/19

УТВЕРЖДАЮ  
Директор МБУДО ДЮЦ «Турист»

Е.И. Шалимова  
2019 г.



**Положение о работе с обращениями граждан в  
муниципальном бюджетном учреждении дополнительного  
образования «Детско-юношеский центр «Турист»**

Мытищи  
2019 г.

# Положение о работе с обращениями граждан в муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования «Детско-юношеский центр «Турист»

## 1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования «Детско-юношеский центр «Турист» (далее - Положение) определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля за их исполнением в муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования «Детско-юношеский центр «Турист» (далее – МБУДО «ДЮЦ «Турист»)

1.2. Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации", Федеральным законом г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Уставом Учреждения.

1.3. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

1.4. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.

1.5. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

**Предложение** - обращение граждан, направленное на улучшение определенных условий и деятельности МБУДО «ДЮЦ «Турист» в целом

**Заявление** - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

**Жалоба** - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями или бездействиями должностных лиц МБУДО «ДЮЦ «Турист».

**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 обращениям граждан возлагается на директора МБУДО «ДЮЦ «Турист».

2.2. Принятие решения по рассмотрению обращений граждан осуществляется директором МБУДО «ДЮЦ «Турист».

2.3. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в МБУДО «ДЮЦ «Турист» делопроизводителем, ответственным за ведение делопроизводства в журнале учета.

2.4. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции директора МБУДО «ДЮЦ «Турист» передаются на исполнение ответственному лицу, назначенному директором.

2.8. Письменное обращение, поступившее в МБУДО «ДЮЦ «Турист», рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

2.9. В исключительных случаях директор МБУДО «ДЮЦ «Турист» вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

2.10. Ответ на обращение подписывается директором МБУДО «ДЮЦ «Турист». Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется специалистом по

делопроизводству после того, как письмо подписано.

### **3. Личный приём граждан**

3.1. Личный прием граждан осуществляется директором МБУДО «ДЮЦ «Турист» и его заместителями в соответствии с графиком приема граждан. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан на официальном сайте и в помещениях МБУДО «ДЮЦ «Турист» на информационных стендах.

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

3.3. Личный прием граждан фиксируется в книге регистрации посетителей директором.

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

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

4.1. Порядок постановки писем на контроль определяется директором МБУДО «ДЮЦ «Турист».

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

4.5. Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии и утвержденным директором МБУДО «ДЮЦ «Турист».

### **5. Заключительные положения.**

5.1. Изменения и дополнения в настоящее Положение утверждаются директором МБУДО «ДЮЦ «Турист».

5.2. Срок действия данного положения не ограничен. Положение действует до принятия нового.