

Государственное бюджетное учреждение дополнительного образования детский морской центр Кировского района Санкт-Петербурга «Юный моряк».

СОГЛАСОВАНО:

Педагогическим советом ГБУ ДО детского морского центра Кировского района Санкт-Петербурга «Юный моряк», протокол № 1 от 29.08.2017

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГБУ ДО детского морского центра Кировского района Санкт-Петербурга «Юный моряк»

Сауляк М.Ф.

Приказ № 714 от 29.08.2017

Положение о работе с обращениями граждан в Государственном бюджетном учреждении дополнительного образования детского морского центра Кировского района Санкт-Петербурга «Юный моряк».

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Положение) определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля за их исполнением в Государственном бюджетном учреждении дополнительного образования детском морском центре Кировского района Санкт-Петербурга «Юный моряк»

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 ГБУ ДО детского морского центра Кировского района Санкт-Петербурга «Юный моряк» 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 Учреждения.

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 Учреждения.

2.2. Принятие решения по рассмотрению обращений граждан осуществляется директором Учреждения.

2.3. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение 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 Учреждения передаются на исполнение ответственному лицу, назначенному директором.

2.8. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

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

2.10. Ответ на обращение подписывается директором Учреждения. 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 Государственного бюджетного учреждения дополнительного образования детского морского центра Кировского района Санкт-Петербурга «Юный моряк» в соответствии с графиком приема граждан. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан на официальном сайте и в помещениях Учреждения 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 Учреждения.

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 Учреждения.

5. Заключительные положения.

5.1. Изменения и дополнения в настоящее Положение утверждаются директором Учреждения.

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