

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДЕТСКО-ПОДРОСТКОВЫЙ ЦЕНТР
«СОДРУЖЕСТВО»**

ПРИНЯТО

Советом руководителей
структурных подразделений
МБОУДО «ДПЦ «Содружество»

УТВЕРЖДАЮ

Директор МБОУДО
«ДПЦ «Содружество»



[Signature]
О.В.Колинько

протокол № 46
от «16» декабря 2015г.

Приказ № 85
от «25» декабря 2015г.

ПОЛОЖЕНИЕ

**об организации личного приема граждан
и порядке рассмотрения обращений граждан
на личном приеме должностными лицами
муниципального бюджетного образовательного
учреждения дополнительного образования
«Детско-подростковый центр
«Содружество»**

г.Калуга
2015 год

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Положение об организации личного приема граждан и порядке рассмотрения обращений граждан на личном приеме должностными лицами муниципального бюджетного образовательного учреждения дополнительного образования «Детско-подростковый центр «Содружество» (далее – Положение) регулирует отношения, возникающие в связи с обращением граждан на личном приеме в МБОУДО «ДПЦ «Содружество», определяет порядок подготовки и проведения личного приема.

1.2. Граждане вправе лично или через своего представителя, уполномоченного в установленном порядке, обратиться к директору и другим должностным лицам в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращениях вопросов.

1.3. Должностными лицами, уполномоченными на ведение личного приема граждан, являются:

- директор учреждения;
- заместитель директора по учебно-воспитательной работе;
- заместитель директора по экономическим вопросам;
- заместитель директора по административно-хозяйственной части.

1.4. Действие настоящего Положения не распространяется на следующие обращения:

- связанные с изобретениями, открытиями, рационализаторскими предложениями, порядок рассмотрения которых регламентируется федеральными законами;
- рассматриваемые в порядке уголовного, гражданского судопроизводства, по делам об административных правонарушениях;
- рассматриваемые в соответствии с Федеральным конституционным законом от 21.07.1994г. №1-ФКЗ «О Конституционном Суде Российской Федерации».

1.5. График личного приема граждан размещается в месте, доступном для ознакомления гражданами, а также публикуется на официальном сайте учреждения.

1.6. Данное положение прекращает свое действие с приемом нового соответствующего Положения.

2. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

2.1. Личный прием граждан должностными лицами МБОУДО «ДПЦ «Содружество» проходит по адресу: г.Калуга, ул.Плеханова, д.79.

2.2. Предварительная запись на прием к директору учреждения осуществляется методистом по работе с кадрами и связям с общественностью ежедневно, с 10.00 до 16.00 часов (кроме субботы, воскресенья и праздничных дней) по телефону (4842) 72-16-50.

2.3. Прием граждан директором МБОУДО «ДПЦ «Содружество» осуществляется в последний четверг месяца с 15.00 до 17.00 часов.

2.4. Заместителями директора прием проводится в соответствии с графиком, который утверждает директор учреждения. Внесение изменений в график личного приема граждан заместителями директора без согласования с директором не осуществляется.

2.5. Личный прием граждан осуществляется в порядке очереди.

2.6. В случае отсутствия в назначенный день приема (командировка, больничный лист и др.) должностного лица, к которому записан на прием заявитель, прием переносится на другой день, о чем гражданин уведомляет заранее.

3. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

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

3.2. Устное обращение рассматривается при устном изложении фактов и обстоятельств.

3.3. Содержание устного обращения заносится в журнал регистрации обращений граждан.

3.4. 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 журнале регистрации обращений граждан.

3.5. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства требуют дополнительной проверки, ответ гражданину дается в письменной форме по существу поставленных в обращении вопросов.

3.6. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в сроки, установленные Федеральным законом РФ от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», и должны содержать изложение вопроса, фамилию, имя, отчество заявителя, адрес, контактный телефон, дату, личную подпись.

Гражданин, подавший письменное обращение, в случае необходимости представляет дополнительные материалы, обосновывающие содержащиеся в нем требования. Если дополнительных материалов недостаточно, лицо, рассматривающее обращение, предлагает заявителю представить дополнительные сведения либо собирает их по собственной инициативе.

3.7. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан на личном приеме обязаны:

- обеспечить объективное разрешение поставленных вопросов;
- внимательно разобраться в сущности обращения, в случае необходимости истребовать необходимые документы;
- проверить изложенные в обращении факты с выходом на место;
- принять обоснованные решения и обеспечить их своевременное и правильное исполнение;
- сообщить заявителю о результатах рассмотрения обращения в установленные сроки и дать ответ на обращение, который должен быть мотивированным, законным и обоснованным, содержать достоверную информацию по существу поставленных в обращении вопросов;
- в случае неудовлетворения требований, изложенных в обращении, довести до сведения заявителя аргументированные мотивы отказа, указав возможный порядок обжалования принятого по обращению решения.

3.8. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБОУДО «ДПЦ «Содружество», заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.10. Запись гражданина на повторный личный прием по одному и тому же вопросу производится не ранее получения им письменного ответа на предыдущее обращение.

3.11. Материалы личного приема граждан в течение пяти лет хранятся в учреждении, затем уничтожаются в установленном порядке.

4. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН В ОСОБЫХ СЛУЧАЯХ

4.1. По решению уполномоченного должностного лица, личный прием отдельного гражданина может проводиться вне установленного графика личного приема, когда это обусловлено чрезвычайными событиями и (или) вопросы, поставленные в обращении, требуют немедленного решения.

4.2. Личный прием граждан может осуществляться посредством телефонной связи, а также путем передачи информации через сеть Интернет на сайт учреждения в случаях, когда гражданин вследствие уважительных причин (болезнь, инвалидность и т.п.) не имеет возможности прибыть в место проведения личного приема.

5. КОНТРОЛЬ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПРИНЯТЫХ НА ЛИЧНОМ ПРИЕМЕ

5.1. Общий контроль за сроками рассмотрения обращений граждан и по исполнению данных по ним поручений осуществляет методист по работе с кадрами и связям с общественностью.

5.2. Методист по работе с кадрами и связям с общественностью 1 раз в квартал и по итогам года проводит анализ исполнения обращений граждан.

Анализ работы с обращениями граждан должен отражать:

- количество поступивших письменных и устных обращений (в сравнении с аналогичным периодом предыдущего года);
- тематику вопросов обращений;
- количество и характер повторных обращений;
- количество обращений, рассмотренных комиссионно с выездом на место;
- результативность рассмотрения.

5.3. За нарушение порядка рассмотрения обращений граждан, установленного Федеральным законом РФ от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», неправомерный отказ в рассмотрении обращений, нарушение сроков рассмотрения обращений, необъективное и неполное рассмотрение обращений должностные лица несут ответственность предусмотренную законодательством РФ.