

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего ПОРЯДКА рассмотрения обращений в Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Центр информационных технологий» (далее – МБУ ДО «ЦИТ») является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений, жалоб и претензий граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направлении ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.2. Настоящий ПОРЯДОК распространяется на все устные обращения, жалобы и претензии, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения).

1.3. Настоящий ПОРЯДОК разработан на основании действующего законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан РФ, об информации, информационных технологиях и о защите информации, о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию, требований к административным и организационным мерам, техническим и программно-аппаратным средствам защиты детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию, в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и Уставом МБУ ДО «ЦИТ».

2. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

Сведения о месте нахождения МБУ ДО «ЦИТ», почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений; информация о личном приеме граждан директором МБУ ДО «ЦИТ», его заместителями размещаются на информационном стенде и официальном сайте МБУ ДО «ЦИТ», в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Обращения граждан могут быть направлены:

- почтой России по адресу: 188480 Ленинградская область, г. Кингисепп, ул. Восточная, дом 4
- электронной почтой по адресу: pinchuk-ga@kngcit.ru; kngcit@kngcit.ru
- по телефону: (81375) 4–53–20

3. Срок рассмотрения обращения

3.1. Срок регистрации письменных обращений в МБУ ДО «ЦИТ» с момента поступления – не более трех дней.

3.2. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции МБУ ДО «ЦИТ», в срок до семи дней со дня их регистрации в общеобразовательном учреждении подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

3.3. В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.

3.4. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня регистрации письменного обращения.

3.5. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем (заместителем руководителя) МБУ ДО «ЦИТ» более чем на тридцать дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

3.6. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник общеобразовательного учреждения, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

3.7. В случае поступления обращений, жалоб или претензий о нарушениях законодательства Российской Федерации о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию, включая несоответствия применяемых административных и организационных мер защиты детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию, требованиям, а также о наличии доступа детей к информации, запрещенной для распространения среди детей, сотрудники ставят в известность комиссию по проведению внутреннего контроля за соблюдением законодательства Российской Федерации о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию (далее – комиссия).

3.8. В течение десяти рабочих дней со дня получения обращений, жалоб или претензий комиссией устанавливаются причины и условия возникновения нарушений законодательства Российской Федерации о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию; предоставляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения обращений, жалоб или презентаций.

3.9. При поступлении жалоб или претензий о наличии доступа обучающихся к информации, запрещенной для распространения, установление причин и условий возникновения такого доступа и принятие мер по их устранению осуществляется в течение десяти рабочих дней со дня получения обращений.

3.10. Обращения, жалобы или претензии о нарушениях законодательства Российской Федерации о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию, включая несоответствие применяемых административных и организационных мер защиты обучающихся от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию, требованиям настоящего Положения, иных локальных нормативных актов МБУ ДО «ЦИТ» в указанной сфере, а также о наличии доступа обучающихся к информации, запрещенной для распространения рассматриваются:

- в отношении обучающихся - комиссией по урегулированию споров между участниками образовательных отношений;
- в отношении работников МБУ ДО «ЦИТ» - специально создаваемой в разовом порядке комиссией, формируемой административным аппаратом и действующей под руководством директором МБУ ДО «ЦИТ».

4. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращения граждан

4.1. Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

- в письменном виде по почте или факсу в общеобразовательное учреждение;
- электронной почтой в общеобразовательное учреждение;
- лично в общеобразовательное учреждение;
- по телефону.

4.2. При рассмотрении обращения МБУ ДО «ЦИТ» не вправе требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для рассмотрения обращения и связанных с обращением в иные государственные органы, органы

местного самоуправления, организации.

4.3. В обращении заявитель указывает либо наименование общеобразовательного учреждения, в которое направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.4. 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.

4.5. В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

- а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;
- б) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

4.6. Обращение, поступившее в МБУ ДО «ЦИТ», подлежит обязательному приему.

5. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения

Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. Обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;
- обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в общеобразовательное учреждение, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;
- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

6. Права граждан и обязанности должностных лиц общеобразовательного учреждения при рассмотрении обращений

6.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в МБУ ДО «ЦИТ», при желании, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если

это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;

- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

6.2. Должностные лица МБУ ДО «ЦИТ» обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

- уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

6.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам общеобразовательного учреждения при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

6.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в общеобразовательном учреждении являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

- четкость в изложении информации;

- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

7 Личный прием граждан в общеобразовательном учреждении

7.1. Личный прием граждан осуществляется руководителем МБУ ДО «ЦИТ» и его заместителями (далее – руководство).

7.2. В случае обращения гражданина к руководству МБУ ДО «ЦИТ» по срочному с точки зрения гражданина вопросу, то приём данного гражданина осуществляется представителем руководства в ближайшее время.

7.3. График приема граждан руководством МБУ ДО «ЦИТ» размещается на официальном сайте общеобразовательного учреждения и на информационном стенде общеобразовательного учреждения.

7.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

7.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. **(Приложение 1)** 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.

7.6. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации в журнале регистрации обращений граждан (**Приложение 2**) и рассмотрению в соответствии с настоящим Положением.

7.7. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию МБУ ДО «ЦИТ», гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

7.9. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в МБУ ДО «ЦИТ» осуществляются уполномоченным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан.

7.10. В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» разговор с ним записывается, а содержание беседы отражено в журнале в соответствии с настоящим Порядком и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию общеобразовательного учреждения.

7.11. Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону, в журнале и в базе данных по работе с обращениями граждан.

8. Работа с письменными обращениями граждан в общеобразовательном учреждении

8.1. Приём письменных обращений граждан

8.1.1. Поступающие в МБУ ДО «ЦИТ» письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются лицом, ответственным за делопроизводство.

8.1.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

8.1.3. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкалывается бланк с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту;

- по выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

8.1.4. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

8.2. Регистрация письменных обращений граждан

8.2.1. Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте, осуществляется лицом, ответственным за делопроизводство, в Журнале регистрации обращений граждан.

На каждом письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер. Все эти сведения вносятся в автоматизированную базу

данных.

8.2.2. Уполномоченное лицо, ответственное за делопроизводство, при регистрации проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяет поступившие обращения на повторность.

8.2.3. Повторными считаются обращения, поступившие в общеобразовательное учреждение от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению.

Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

8.2.4. Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

8.2.5. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения руководителю общеобразовательного учреждения.

При этом в базе данных делается отметка о направлении обращения гражданина на рассмотрение.

8.3. Рассмотрение письменных обращений граждан

9.3.1. Все обращения, поступившие в МБУ ДО «ЦИТ», подлежат обязательному рассмотрению. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;
- передаче на рассмотрение заместителям руководителя общеобразовательного учреждения;
- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки;
- списании «В дело».

8.3.2. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции МБУ ДО «ЦИТ», в течение семи дней со дня их регистрации пересылаются должностными лицами в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

8.3.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

8.3.4. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица общеобразовательного учреждения, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

8.3.5. В случае поступления в МБУ ДО «ЦИТ» письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего Федерального закона на официальном сайте образовательного учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в

информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

8.3.6. Обращения, рассмотренные руководителем МБУ ДО «ЦИТ», передаются уполномоченному лицу, ответственному за делопроизводство, для регистрации резолюции в базе данных и последующего направления обращения заместителям руководителя или соответствующим специалистам (сотрудникам) для рассмотрения и подготовки ответа.

8.4. Подготовка ответов на письменные обращения граждан

8.4.1. Проект ответа гражданину, подготовленный лицом, ответственным за исполнение поручения (указанного в поручении руководителя), согласовывается заместителем руководителя общеобразовательного учреждения.

8.4.2. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

8.4.3. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

8.4.4. Передача обращений граждан от одного сотрудника другому осуществляется только через уполномоченное лицо МБУ ДО «ЦИТ», ответственное за делопроизводство.

8.4.5. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

8.4.6. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

8.4.7. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

8.4.8. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

8.4.9. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

8.4.10. Ответы на обращения граждан подписывают руководитель общеобразовательного учреждения.

8.4.11. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

8.4.12. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

8.4.13. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

8.4.14. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующей базе данных общеобразовательного учреждения.

8.4.15. Перед передачей ответов заявителям на отправку уполномоченное лицо, ответственное за делопроизводство, проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

8.4.16. Оформленные надлежащим образом ответы передаются уполномоченному лицу общеобразовательного учреждения, ответственному за делопроизводство, для отправки адресатам почтовым отправлением.

8.4.17. Ответ на обращение, поступившее в МБУ ДО «ЦИТ» в форме электронного

документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

8.4.18. Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются в дела уполномоченным лицом, ответственным за делопроизводство, в соответствии с номенклатурой дел.

8.4.19 Уполномоченное лицо, ответственное за информационно-техническое обеспечение, осуществляет администрирование и сопровождение программного обеспечения базы данных по работе с обращениями граждан.

8.4.20. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

9. Результаты рассмотрения обращений граждан

9.1. Конечными результатами предоставления рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

9.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

10. Организация контроля за рассмотрением обращений

10.1. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

10.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;

- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

- снятие обращений с контроля.

10.3. Организация контроля за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан в МБУ ДО «ЦИТ».

10.4. Уполномоченное лицо МБУ ДО «ЦИТ», ответственное за организацию работы с обращениями граждан, осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в МБУ ДО «ЦИТ» из органов управления образованием, иных органов власти с контролем исполнения, а также осуществляет выборочный контроль исполнения любых обращений, поступивших на рассмотрение в общеобразовательное учреждение в соответствии с поручением руководителя общеобразовательного учреждения.

10.5. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующей орган.

10.6. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

10.7. Уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, оперативно представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истекает в

ближайшие семь дней ответственному лицу за организацию работы с обращениями граждан в МБУ ДО «ЦИТ».

10.8. Ответственное лицо за организацию работы с обращениями граждан в МБУ ДО «ЦИТ» представляет информацию об обращениях, срок исполнения которых истёк (не позднее следующего дня после указанного срока) непосредственно руководителю.

10.9. Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:

- истечение срока исполнения обращения;

- поступление в общеобразовательное учреждение обращений и заявлений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

10.10. Нарушения установленного ПОРЯДКА рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц общеобразовательного учреждения ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10.11. Граждане, их объединения и организации, обратившиеся в установленном законодательством порядке в МБУ ДО «ЦИТ», имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью МБУ ДО «ЦИТ» по работе с обращениями граждан.

11. Хранение материалов по обращениям граждан

11.1. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на лицо, ответственное за делопроизводство в МБУ ДО ЦИТ».

11.2. Устанавливается срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет. В необходимых случаях экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.

11.3. По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии с утвержденным Федеральной архивной службой России 06.10.2000 г. Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков хранения.

11.4. Обращения граждан могут направляться в архив без рассмотрения, если в них содержатся рассуждения по известным проблемам или поднимаются уже решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, а также бессмысленные по содержанию.

11.5. Решение о списании указанных обращений принимает руководитель МБУ ДО «ЦИТ».

