



Утверждаю:
Директор МОУ ЦДТ «Эдельвейс»
Мосулина В.Ю.
_____ 2013 года

Порядок рассмотрения обращений граждан

1. Порядок рассмотрения обращений

- 1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в МОУ ДОД ЦДТ «Эдельвейс» определен положениями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года №59-ФЗ
- 1.2. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в МОУ ДОД ЦДТ «Эдельвейс» или должностным лицам МОУ ДОД ЦДТ «Эдельвейс»
- 1.3. На обращения с вопросами, относящимся к компетенции МОУ ДОД ЦДТ «Эдельвейс» и его должностных лиц, авторам обращений направляются письменные ответы по существу поставленных вопросов.
- 1.4. В случае, если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, написавшего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ, ответ на обращение выдаётся заявителю при личном посещении МОУ ДОД ЦДТ «Эдельвейс» не зависимо от установленных сроков рассмотрения обращения.

2. Сроки исполнения обращений граждан

- 2.1. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки – до 30 дней.
- 2.2. Обращения, по которым необходимо получение дополнительных материалов, направления запросов, проведение проверок для разрешения вопросов, проведения проверок, для разрешения вопроса по существу – до 30 дней.
- 2.3. Сроки исполнения обращений граждан исчисляются со дня их поступления и регистрации в МОУ ДОД ЦДТ «Эдельвейс», за исключением обращений, поступивших из вышестоящих органов государственной власти, органов местного самоуправления, органов управления образованием с указанным в сопроводительном письме сроком исполнения.

3. Письменные обращения

- 3.1. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
- 3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов. Гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.
- 3.3. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трёх дней с момента поступления в МОУ ДОД ЦДТ «Эдельвейс» и его должностным лицам.
- 3.4. письменное обращение, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию МОУ ДОД ЦДТ «Эдельвейс» и его должностных лиц. Рассматриваются в соответствии со своими полномочиями и курируемыми вопросами. Регистрация осуществляется в специально оформленных журналах.
- 3.5. Письменное обращение, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию МОУ ДОД ЦДТ «Эдельвейс» и его должностных лиц, рассматривается в

соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года №59-ФЗ.

4. Рассмотрения обращения

4.1. Должностное лицо МОУ ДОД ЦДТ «Эдельвейс»:

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения по курируемым вопросам, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение
- 2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и организациях
- 3) принимает меры, направленные на восстановления или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина
- 4) даёт письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, установленных законодательством
- 5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или организацию в соответствии с их компетенцией

4.2. Ответ на обращение, поступившее в МОУ ДОД ЦДТ «Эдельвейс» в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Личный приём

5.1. При необходимости обращения в МОУ ДОД ЦДТ «Эдельвейс» граждане могут записаться на личный прием.

5.2. Запись на приём граждан осуществляется по телефону : (48 546) 2 18 35

6. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

6.1. Директор МОУ ДОД ЦДТ «Эдельвейс» осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений: анализирует содержание поступивших обращений, Принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, соблюдению сроков рассмотрения обращений.