

Порядок обращения граждан к ответственным лицам в МАОУ ДО «Детский технопарк «Кванториум»

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок разработан в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 N 59-ФЗ (последняя редакция)

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

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

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

Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности в образовательном учреждении.

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

Жалоба - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями или решениями государственных органов, должностных лиц, общественных лиц и общественных организаций.

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 письмам и устным обращениям граждан возлагается на директора учреждения.

2.2. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется директором учреждения.

2.3. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется заместителями директора и педагогами, которые, при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

2.4. Письменное обращение необходимо регистрировать в течение трех дней с момента поступления в учреждение у делопроизводителя.

2.5. Письменное обращение, поступившее в образовательное 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 учреждения и его заместителями. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

3.3. Содержание устного обращения заносится в карточку (журнал) личного приема гражданина.

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.

4.2. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан, письма и материалы по устному обращению формируются и хранятся пять лет.

При изменении законодательства, в порядок вносятся изменения в установленном порядке.

№	ФИО, Должность	График работы	День и часы приема	Место приема
1.	Харзина Наталья Валентиновна, директор	Понедельник – четверг с 8.15 до 12.00, с 13.00 до 17.15 Пятница с 8.15 до 12.00, с 13.00 до 16.15 Суббота, воскресенье - выходной	Вторник с 15.00 до 17.00	Ул. Сталеваров, 24, каб. № 15
2.	Ламанова Лидия Анатольевна, заместитель директора по проектной работе	Понедельник – четверг с 8.15 до 12.00, с 13.00 до 17.15 Пятница с 8.15 до 12.00, с 13.00 до 16.15 Суббота, воскресенье - выходной	Среда с 15.00 до 17.00	Ул. Сталеваров, 24, каб. № 6
3.	Смирнов Антон Алексеевич, заместитель директора по учебно- воспитательной работе	Понедельник – четверг с 8.15 до 12.00, с 13.00 до 17.15 Пятница с 8.15 до 12.00, с 13.00 до 16.15 Суббота, воскресенье - выходной	Пятница с 15.00 до 17.00	Ул. Сталеваров, 24, каб. № 5

Почтовый адрес: 162602, г. Череповец, ул. Сталеваров, 24

Адрес электронной почты для обращений: kvantorium@cherepovetscity.ru

Телефон для обращений: 8(8202) 30-18-12

Официальный сайт учреждения <http://kvantorium.edu35.ru>