

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СТАНЦИЯ ЮНЫХ ТЕХНИКОВ»

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор МБУДО «СЮТ»  
\_\_\_\_\_ Д.А. Егорова  
Приказ № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_



**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о работе почтового ящика**  
**«Почта доверия» и журнала для**  
**жалоб и предложений**  
муниципального бюджетного учреждения  
дополнительного образования  
«Станция юных техников»

1. Почтовый ящик «Почта доверия» и журнал для жалоб и предложений» - канал связи с родителями (законными представителями) работниками муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Станция юных техников» (далее-МБУДО «СЮТ», созданный в целях получения дополнительной информации (далее-Обращения) для совершенствования деятельности МБУДО «СЮТ», оперативного реагирования на нарушения, коррупционные и другие правонарушения, совершаемые работниками и администрацией МБДОУ «СЮТ», для обеспечения защиты прав и законных интересов учащихся МБУДО «СЮТ», а также для рассмотрения обращений, предложений и пожеланий в работе МБУДО «СЮТ».

2. На передней панели почтовый ящика «Почта доверия» (далее-почтовый ящик) должна быть расположена надпись крупными буквами «ПОЧТА ДОВЕРИЯ».

3. В МБУДО «СЮТ» приказом директора назначается ответственное лицо за выемку и регистрацию обращений из почтового ящика из числа работников МБДОУ «СЮТ». Данное должностное лицо осуществляет выемку документов из почтового ящика. Почтовый ящик ежедневно вскрывается и закрывается ответственным должностным лицом на ключ, который хранится у него.

4. Учет обращений в администрации ведется в журнале учета и обращений, выемка которых произведена из «Почтового ящика для жалоб и предложений» (Приложение №1) в бумажном виде (далее-журнал учета). При оформлении обращения, заявитель должен указать:

- дату обращения;
- свои реквизиты: для физических лиц – ФИО, адрес; для юридических лиц – наименование организации, адрес, должность, ФИО должностного лица;
- указать краткое содержание обращения.

5. Не допускается опускать в почтовый ящик обращения, отчеты, заявления, возражения на действия (бездействие) сотрудников администрации и другую корреспонденцию, требующую отметки о подтверждении ее получения, а также опускать личные документы и предметы, в противном случае администрация не несет ответственности за сохранность оставленных документов и предметов.

6. Ежедневно, лицо, ответственное за выемку и регистрацию обращений, открывает почтовый ящик и извлекает из него корреспонденцию, после чего осуществляет его регистрацию в журнале учета и передает на рассмотрение директору в день поступления.

7. Регистрация обращений граждан производится в следующем порядке:

- письменное и устное обращение: первая буква фамилии обратившегося гражданина – порядковый номер;
- коллективное обращение: Кол – порядковый номер.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого обратившиеся просят направить ответ. Указывается общее количество авторов. Такое обращение

считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации. Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, направляются в 7-дневный срок со дня его регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя.

Письменные обращения рассматриваются в течении 30 дней с даты его регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок. Обращения, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, направляются им в копиях. Необходимое количество копий документов для отправки подготавливается ответственным лицом за выемку и регистрацию обращений.

В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, исполнительные органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностными лицами для получения документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления, срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен ответственным за выемку и регистрацию обращений, но не более чем на 30 календарных дней, при условии одновременного информирования заявителя и указания причин продления указанного срока.

8. Ответственность за полноту, правильность и своевременность рассмотрения обращений несет исполнитель, которому эти обращения были направлены на рассмотрение.

В случае ненадлежащего исполнения резолюции главы администрации, отсутствия ответов на поставленные в обращении вопросы, подготовленный проект ответа, возвращается на доработку.

9. На ответе на обращение проставляется дата отправки и регистрационный номер обращения. Исходящим номером ответа на обращение является входящий регистрационный номер обращения. Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и заявителями направлены мотивированные письменные ответы.

10. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, обратившегося в администрацию, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддается прочтению.

11. Письменные обращения, в которых не указаны фамилия гражданина и почтовый адрес (далее-анонимные обращения), по которым должен быть

направлен ответ, регистрируются в общем порядке, в журнале учета в качестве автора указывается отметка «анонимное». После рассмотрения анонимного обращения ответственным за выемку и регистрацию обращений оно направляется в дело. Ответ на анонимное обращение не дается.

Анонимные обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, подлежат направлению в правоохранительные органы или другой государственный орган в соответствии с их компетенцией, о чем в журнале учета делается соответствующая отметка.

12. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровья и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, ответственный за выемку и регистрацию обращений вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

13. Снятие обращений граждан с контроля производится ответственным за выемку и регистрацию обращений при предоставлении ответа исполнителя. При этом отметка о списании в «дело» проставляется на свободном поле текста, подготовленного исполнителем. Информация о снятии обращения с контроля осуществляется ответственным лицом за выемку и регистрацию обращений из почтового ящика и заносится в графу «Примечание» журнала учета.

Обращения и материалы, связанные с их рассмотрением, после их разрешения формируются в дело. Указанные дела формируются в течение календарного года.

Срок хранения обращений и материалов, связанных с их рассмотрением, составляет три года.

По истечении установленных сроков хранения обращения и материалы, связанные с их рассмотрением, подлежат уничтожению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

14. Обжалование действий (бездействия), решений должностных лиц администрации, осуществленных (принятых) в ходе рассмотрения обращения, осуществляется в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

15. Настоящее Положение является локальным нормативным актом, утверждается (вводится в действие) приказом директора.

16. Все изменения и дополнения, вносимые в настоящее Положение, оформляются в письменной форме в соответствии действующим законодательством Российской Федерации.

17. Положение принимается на неопределенный срок. Изменения и дополнения к Положению принимаются в порядке, предусмотренном пунктом 16 настоящего Положения.

18. После принятия Положения (или изменений и дополнений отдельных пунктов и разделов) в новой редакции предыдущая редакция автоматически утрачивает силу.

19. Срок действия данного Положения не ограничен. Положение действует до принятия нового.