

Муниципальное бюджетное учреждение
дополнительного образования «Дворец детского творчества»
152240 Ярославская область, г. Гаврилов-Ям, ул. Советская, д.2

Принято
на заседании Педагогического Совета
МБУ ДО ДДТ
Протокол № 1 от 06.09.2017 г.

Утверждаю
Директор МБУ ДО ДДТ

Жукова Е.И.

«06» сентября 2017 г.



ПОЛОЖЕНИЕ о порядке рассмотрения обращений граждан

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно, порядок учёта, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приёма граждан в муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования «Дворец детского творчества» (далее – Учреждение).

1.3. Граждане, как правило, родители (законные представители) обучающихся, имеют право обращаться лично, а также направлять в адрес Учреждения коллективные обращения. Обращения могут направляться по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

1.4. Учреждением рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в его ведении, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами, законами Ярославской области и иными нормативными правовыми актами.

1.5. Рассмотрение обращений производится директором Учреждения или лицом его заменяющим.

1.6. Работники Учреждения (заместители директора, руководители структурных подразделений), работающие с обращениями, несут ответственность за своевременность и полноту ответов заявителям по обращениям, находящимся у них на рассмотрении. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями.

1.7. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство.

1.8. Для реализации целей положения используются следующие основные термины:

Обращение гражданина (далее обращение), направленное в Учреждение, это письменное предложение, заявление и жалоба, а также устное обращение гражданина;

Предложение - пожелания или рекомендации по улучшению отдельных направлений деятельности Учреждения, совершенствованию локальных нормативных правовых актов, регулирующих её деятельность;

Заявление - просьба гражданина о предоставлении какой-либо информации или документа, содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных актов, недостатках в работе Учреждения, либо критика должностных лиц;

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, вследствие нарушения работниками Учреждения требований законодательства, этических норм и правил поведения и т.д.

2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения должностным лицам Учреждения.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. Требования к обращению

3.1. Письменное обращение гражданина должно содержать наименование Учреждения, фамилию, имя, отчество должностного лица либо его должность, фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому нужно направить ответ, уведомление о переадресации обращения, дату и личную подпись.

В случае необходимости (чтобы подтвердить свои доводы) гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.2. В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин должен указать: свои фамилию, имя, отчество; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. К обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме. Также он может направить эти документы или их копии в письменной форме по почте.

3.3. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового или электронного) по которому следует направить ответ.

3.4. Ответ на обращение граждан не даётся в следующих ситуациях:

- если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если текст обращения прочесть невозможно из-за его физического состояния, об этом гражданину сообщается в течение семи дней от момента регистрации;

- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, при этом гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

- если 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;

- если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее был дан ответ по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, гражданину сообщается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу;

- если в обращении обжалуется судебное решение. Данное обращение возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- если 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 нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.5. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 3.1. - 3.3. настоящего положения, признаются анонимным и рассмотрению не подлежит.

3.6. Письменные обращения граждан и материалы к ним, копии ответов, документы по личному приёму граждан формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

4. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения Учреждением гражданин имеет право:

4.1. предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

4.2. 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;

4.3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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

4.5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

5. Порядок рассмотрения письменных (электронных) обращений

5.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трёх дней с момента поступления в школу.

5.2. После изучения обращения, проверки личных данных заявителя, обращение регистрируется работником Учреждения, ответственным за работу с обращениями граждан в журнале обращений граждан (приложение 1).

5.3. Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений граждан осуществляется директором Учреждения, который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения.

5.4. Срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях, предусмотренных в п. 5.9. настоящего Положения, Учреждение вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5.5. Обращения, не требующие специального изучения и (или) проверки, рассматриваются в срок не более 15 дней.

5.6. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребёнка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

5.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

5.8. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или

соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

5.9. Учреждение при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения. Запрос составляется в трёх экземплярах: один направляется по назначению, другой – заявителю обращения, третий остаётся в Учреждении.

Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые 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.

5.10. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

5.11. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 5.10. настоящего раздела, невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

5.12. Исполнитель, назначенный директором Учреждения, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки директору на утверждение.

5.13. Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.

5.14. При получении проекта ответа на обращение, директор Учреждения проверяет его на предмет правильности оформления, полноты информации, соответствия выводов действующему законодательству.

При согласии с представленным проектом ответа, директор Учреждения передает его для направления заявителю. Если не согласен, возвращает исполнителю на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

5.15. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса в силу каких-либо причин дать нельзя, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.

5.16. Обращение должно быть рассмотрено с учётом всех нюансов, а факты и доводы, изложенные в нём, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности.

Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, с разъяснением всех затронутых в нём вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано – содержать чёткое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

5.17. При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

6. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

6.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Учреждение с критикой деятельности Учреждения или должностного лица либо в целях восстановления или

защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

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

7. Организация личного приёма граждан. Порядок рассмотрения устных обращений

7.1. Личный приём граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции Учреждения, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

7.2. Как правило, приём граждан осуществляется директором Учреждения. При необходимости директор может для решения вопроса пригласить других работников Учреждения.

7.3. Информация о месте приёма, а также об установленных для приёма днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд и официальный сайт Учреждения.

7.4. При личном приёме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность.

7.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приёма гражданина (приложение 2). 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 приёма, о чём делается запись в карточке личного приёма гражданина. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.6. Устные обращения могут поступать при проведении приёма, во время телефонных переговоров и рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны и установлены. На устные обращения, как правило, даётся ответ в устной форме.

7.7. Информация об устных обращениях может быть включена в журнал обращений.

8. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан

8.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на директора Учреждения.

8.2. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нём данных, возлагается на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировка и т.п.) не снимает с директора Учреждения ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан.

8.3. Неправомерный отказ в приёме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков или порядка их рассмотрения; принятие заведомо необоснованного, незаконного решения; преследование граждан за критику; предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9. Заключительные положения

9.1. Администрация Учреждения в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

9.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Уставом Учреждения и вводится в действие в установленном им порядке.

9.3. Изменения в настоящее Положение могут быть внесены при изменении законодательства в области рассмотрения обращений граждан.

Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования
«Дворец детского творчества»

Журнал обращений граждан

Начат «__» _____ 2017 г.

Окончен «__» _____ 20__ г.

Форма карточки личного приёма гражданина

**Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования
«Дворец детского творчества»**

**КАРТОЧКА
личного приёма гражданина**

Сведения о заявителе:

(фамилия, имя, отчество гражданина)

(почтовый адрес места жительства гражданина)

Приём осуществлял:

(должность, фамилия, инициалы)

Краткое содержание устного обращения гражданина:

Результаты устного приёма:

Дано устное разъяснение:

Принято письменное обращение для передачи на рассмотрение в:

(должность лица, производившего личный приём)

(подпись)

(фамилия и инициалы)

дата приёма: « ____ » _____ 20 ____

регистрационный № _____