

УТВЕРЖДАЮ

директор МБОУДО «Детско-подростковый центр «Содружество»



О.В.Колинько

приказ № 106-ОВ
от 12 декабря 2021 года

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В МУНИЦИПАЛЬНОМ БЮДЖЕТНОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДЕТСКО-ПОДРОСТКОВЫЙ ЦЕНТР «СОДРУЖЕСТВО»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Положение) определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан в муниципальном бюджетном образовательном учреждении дополнительного образования «Детско-подростковый центр «Содружество» (далее – учреждение), а также контроль за их исполнением.

1.2. Регулирующее действие Положения распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме директором Учреждения, по почте, телефону, электронной почте и иными информационными системами общего пользования.

1.3. Рассмотрение обращений граждан регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом РФ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.4. Основные термины, используемые в Положении:

- ✓ **обращение гражданина** (далее – обращение) – направленное в учреждение или конкретному должностному лицу, в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в учреждение;
- ✓ **предложение** – обращение гражданина, направленное на улучшение или совершенствование деятельности учреждения;

- ✓ **заявление** – обращение гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности учреждения и должностных лиц;
- ✓ **жалоба** – обращение гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, нарушенных действиями или решениями должностных лиц;
- ✓ **устное обращение** – обращение гражданина, изложенное в устной форме во время личного приема граждан должностными лицами учреждения;
- ✓ **электронное обращение** – обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи или направленное через электронную приемную на официальном сайте учреждения;
- ✓ **личный прием граждан** – прием граждан должностными лицами (директором, заместителями директора, специалистами) учреждения, согласно утвержденному графику;
- ✓ **коллективное обращение** – обращение двух или более граждан по общему для них вопросу.

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. Обращения одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Анонимными считаются обращения граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

1.5. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией Российской Федерации права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

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

1.7. Все обращения граждан, поступающие в учреждение, подлежат обязательному рассмотрению.

1.8. Рассмотрение обращений граждан в учреждении осуществляется бесплатно.

1.9. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию учреждения, недопустим.

2. ПРАВА ГРАЖДАН И ОБЯЗАННОСТИ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ УЧРЕЖДЕНИЯ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ

2.1. При рассмотрении обращения должностными лицами учреждения гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы 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, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган

- местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (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.

2.2. Должностные лица учреждения:

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости – с участием граждан, направивших обращения;
- запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращений документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- дают письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.3. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, персональных данных, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Информация о персональных данных заявителей хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

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

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

3. ТРЕБОВАНИЯ К ОБРАЩЕНИЮ ГРАЖДАН

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

4. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

4.1. Обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в учреждение специалистом, ответственным за ведение Журнала регистрации обращений граждан (Приложение 1).

В журнале регистрации обращений указываются:

- Порядковый номер обращения.
- Дата поступления обращения. Сведения о повторности.
- Вид передачи обращения (почтой, электронной почтой, по телефону и т.д.)
- ФИО и адрес заявителя, подающего обращение.
- Содержание обращения, количество листов.
- Срок исполнения, ФИО и должность исполнителя.
- Результаты рассмотрения, дата ответа. Подпись исполнителя.
- № дела.

Поступившие документы в виде копий подлинников прикрепляются к тексту обращения и оформляются как его приложение, о чем делается соответствующая отметка в журнале регистрации.

С документов, поступивших в виде подлинников, делаются заверенные копии, которые прикрепляются к тексту обращения и оформляются как его приложение, о чем делается соответствующая отметка в журнале регистрации. Поступающие подлинники документов, ценные бумаги возвращаются гражданам по акту.

4.2. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Обращения после регистрации и оформления резолюции директора учреждения передаются на исполнение заместителю директора по профилю обращения или руководителю структурного подразделения.

4.3. Обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию директора учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

4.4. Непосредственное исполнение поручений по обращениям осуществляется заместителями директора учреждения и руководителями структурных подразделений, которые, готовят проект ответа на обращение и предоставляют его в установленные сроки директору учреждения на утверждение. Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.

4.5. Директор учреждения или должностное лицо, которому обращение направлено на рассмотрение:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 6 настоящего Положения;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.6. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении 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.

4.7. Заместители директора и другие работники учреждения по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 (пятнадцать) дней предоставить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

4.8. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений;
- информация о персональных данных авторов обращений, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

4.9. Требования, учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме:

- обеспечение возможности получения гражданами информации о работе с обращениями на сайте учреждения;
- обеспечение при направлении гражданином обращения в форме электронного документа представления ему электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в учреждение.

4.10. Обращение, поступившее в учреждение, рассматривается в течение 30 (тридцать) дней со дня регистрации, если в резолюции не указан другой срок исполнения. Обращения, не требующие дополнительной проверки и изучения, рассматриваются в течение 10 (десяти) дней. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата решения вопроса.

4.11. В исключительных случаях при невозможности исполнения обращения в сроки, установленные пунктом 4.10 настоящего Положения директор учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 (тридцать) дней, уведомив об этом гражданина.

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

4.13. Ответ на обращение подписывается директором учреждения или лицом, исполняющим его обязанности. 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 в обращении вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

4.14. Ответ на обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу в форме электронного документа:

- направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в обращении;
- публикуется в электронной приемной на официальном сайте учреждения.

4.15. Ответ на обращение, поступившее в учреждение, или должностному лицу в письменной форме:

- направляется по почтовому адресу, указанному в обращении;
- передается лично, с подписью заявителя о вручении на копии ответа.

4.16. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными или носят консультативно-информационный характер и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно, в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5. КОМИССИЯ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

5.1. Основаниями для формирования комиссии являются обращения граждан, которые требуют комиссионного решения.

5.2. Комиссия формируется приказом директора учреждения, при этом утверждается состав комиссии.

5.3. Все члены комиссии при принятии решений обладают равными правами. В отсутствие председателя комиссии его обязанности исполняет заместитель председателя комиссии.

5.4. По решению членов комиссии на заседаниях комиссии без права совещательного голоса могут принимать участие представители различных организаций и работники учреждения, которые могут дать пояснения по вопросам, рассматриваемым комиссией.

5.5. При возникновении прямой или косвенной заинтересованности члена комиссии, которая может привести к конфликту интересов при рассмотрении вопроса, включенного в повестку дня заседания комиссии, он не принимает участия в рассмотрении указанного вопроса.

5.6. Председатель комиссии при поступлении к нему обращения:

- в трехдневный срок рассылает для ознакомления информацию всем членам комиссии и назначает срок заседания комиссии;
- рассматривает ходатайства о приглашении представителей иных организаций и работников учреждения, для участия в заседании комиссии, которые могут дать пояснения по вопросам, рассматриваемым комиссией.

5.7. На заседании комиссии заслушиваются пояснения гражданина-заявителя (с его согласия) и иных лиц, рассматриваются материалы по фактам, изложенным в обращении, а также дополнительные материалы.

5.8. По итогам рассмотрения вопроса комиссия принимает обоснованное решение.

5.9. Основания и мотивы для принятия такого решения должны быть отражены в протоколе (акте) заседания комиссии и подписываются членами комиссии, принимавшими участие в ее заседании.

5.10. Решения комиссии принимаются простым большинством голосов присутствующих на заседании членов комиссии.

5.11. В протоколе заседания комиссии указываются:

- дата заседания комиссии, фамилии, имена, отчества членов комиссии и других лиц, присутствующих на заседании;
- формулировка каждого из рассматриваемых на заседании комиссии вопросов о конфликтных ситуациях;
- фамилии, имена, отчества выступивших на заседании лиц и краткое изложение их выступлений;
- результаты голосования;
- принятое комиссией решение и обоснование его принятия.

5.12. Член комиссии, не согласный с ее решением, вправе в письменной форме изложить свое мнение, которое подлежит обязательному приобщению к протоколу заседания комиссии.

5.13. В случае установления комиссией при рассмотрении обращения фактов, содержащих признаки административного правонарушения или состава преступления, председатель комиссии обязан передать информацию и документы в соответствующие органы в трехдневный срок, а при необходимости - немедленно.

5.14. Организационно-техническое и документационное обеспечение деятельности комиссии, а также информирование членов комиссии о вопросах, включенных в повестку дня, о дате, времени и месте проведения заседания, ознакомление членов комиссии с материалами, представляемыми для обсуждения на заседании комиссии, осуществляет - секретарь комиссии.

6. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

6.1. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном 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.

6.2. Учреждение или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

6.3. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.4. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор учреждения, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.5. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих 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.

6.6. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в учреждение или соответствующему должностному лицу.

6.7. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

- 6.8. Обращение может быть зарегистрировано, но не рассмотрено по существу, если:
- по вопросам, содержащимся в обращении гражданина, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
 - обращение направлено гражданином, который признан недееспособным решением суда, вступившим в законную силу;
 - обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);
 - полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

7. КОНТРОЛЬ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

7.1. Контроль за исполнением решения по рассмотрению обращений осуществляется директором учреждения.

7.2. Обращения, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль».

7.3. Обращения граждан, документы, собранные во время подготовки ответа, и копии ответов формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

7.4. Срок хранения обращений и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 (пять) лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА ОБ ОБРАЩЕНИЯХ ГРАЖДАН

8.1. Ответственность за организацию работы с обращениями и состояние делопроизводства по обращениям 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 нем 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 приеме 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. Настоящее Положение вступает в силу с 01 января 2022 года и действует до принятия нового.

9.2. Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся в установленном порядке при изменении законодательства.

9.3. Настоящее Положение размещается на официальном сайте МБОУДО «ДПЦ «Содружество».

*Приложение 1.
к Положению о порядке
рассмотрения обращений граждан
в МБОУДО «Детско-подростковый
центр «Содружество»*

Журнал регистрации обращений граждан

Страница 1.

№ п/п	Дата поступления обращения. Сведения о повторности.	Вид передачи обращения (почтой, электронной почтой, по телефону и т.д.)	ФИО заявителя, адрес.	Содержание обращения. Количество листов.

Страница 2.

Срок исполнения. ФИО и должность исполнителя.	Результаты рассмотрения, дата ответа. Подпись исполнителя.	№ дела