

Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования
"Дом детского творчества"

ПРИНЯТО
Общим собранием работников
Учреждения
Протокол от 31.08.2020 г. № 1

УТВЕРЖДЕНО
Приказом МБОУДО «ДДТ»
от 31.08.2020г. № 186

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан

г. Сосновый Бор
2020 год

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с нормативно-правовыми актами, регулирующими порядок рассмотрения обращений:

Федеральный уровень

- Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» №59-ФЗ от 02 мая 2006г. с изменениями (часть 4 введена Федеральным законом от 07.05.2013 N 80-ФЗ; часть 3 в ред. Федерального закона от 27.11.2017 N 355-ФЗ);
- Конституция Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 4, ст. 445);
- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1998, № 31, ст. 3802);
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (ч. I), ст. 3448);
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»

Документы учреждения

- Устав Учреждения;
- Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном бюджетном образовательном учреждении дополнительного образования «Дом детского творчества» (далее – Учреждение).

1.2. Организация работы с устными, письменными, электронными обращениями граждан должна обеспечивать 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 и электронной форме.

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

Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательных учреждений, комитета образования и т.д.

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 с устными, письменными, электронными обращениями граждан возлагается на директора Учреждения.

2.2 Принятие решения по рассмотрению с устными, письменными, электронными обращениями граждан осуществляется директором Учреждения.

2.3 Непосредственное исполнение поручений с устными, письменными, электронными обращениями граждан осуществляется заместителями директора Учреждения и руководителями структурных подразделений, которые, при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

2.4 Письменные и электронные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение секретарем, ответственным за ведение делопроизводства в журнале учета.

2.5 Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Обращения граждан после регистрации и оформления резолюции директора передаются на исполнение ответственному лицу.

2.6 Письменные и электронные обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию директора направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

2.6.1. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел, и высшему должностному лицу с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

2.7 Заместители директора и другие специалисты Учреждения по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.8 Письменные и электронные обращения, поступившие в Учреждения, рассматриваются 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 секретарем после того, как письмо подписано.

3. Личный приём граждан

3.1 Личный прием граждан осуществляется директором Учреждения и его заместителями по установленному графику по адресу: г. Сосновый Бор, ул. Солнечная, дом 25-а, телефон приемной: +7(81369) 4 24 68. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан на информационном стенде и на сайте Учреждения

3.2 Обращение гражданина о записи на личный прием должна соответствовать следующим **требованиям**:

- наличие в обращении фамилии, имени, отчества гражданина (или его представителя, уполномоченного в установленном законом порядке) и его адреса (почтового или адреса электронной почты);
- указание конкретной информации, сути предложения, заявления или жалобы (обращение должно содержать подробную тематику вопроса);
- наличие личной подписи и даты;
- предоставленные гражданином материалы не должны содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

При поступлении обращения с нарушением указанных требований гражданину может быть отказано в приеме обращения о записи на личный прием с обязательным разъяснением причины отказа.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

3.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим положением.

3.5. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

4. Письменное, электронное или телефонное обращение

4.1. Письменное обращение можно направить:

- по почте по адресу: 188541, Ленинградская область, г. Сосновый Бор, ул. Солнечная, дом 25-а, (Дом детского творчества);
- через приемную по адресу: 188541, Ленинградская область, г. Сосновый Бор, ул. Солнечная, дом 25-а, (Дом детского творчества) (1 этаж);

4.2 График приема обращений:

Понедельник – Пятница с 9.00 – 17.00 Телефон: +7(81369) 4 24 68

Получить информацию, касающуюся обработки Вашего обращения, Вы можете по телефону: Телефон: +7(81369) 4 24 68;

Электронное обращение можно направить на электронный адрес Учреждения ddt@sbor.net;

График приема телефонных обращений:

Понедельник-Пятница с 9.00 – 17.00, с перерывом на обед с 13.00 до 14.00

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый/ электронный адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Порядок рассмотрения отдельных обращений

4.3.1. В случае, 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.

4.3.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.3.3. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, данное обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с сообщением гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.3.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.3.5. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4.3.6. В случае, 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, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в МБОУДО «ДДТ» или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.3.7. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с ч.4.ст.10 Федерального закона 59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

4.3.8. В случае, 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 нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.3.9. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ,

уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

5. Контроль за исполнением письменных и электронных обращений граждан

5.1. Порядок постановки писем и электронных обращений на контроль определяется директором Учреждения.

5.2. Письма и электронные обращения, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» в регистрационно-контрольных карточках.

5.3. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализ содержания поступающих обращений, принятие мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан осуществляется директором Учреждения.

5.4. Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале учета секретарем.

5.5. Письменные и электронные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.