

СОГЛАСОВАНО
Председатель первичной
профсоюзной организации
МАОУ ДО ДДТ «У Белого озера»
Протокол ПК №34 от 01.06.2022

УТВЕРЖДАЮ
Директор МАОУ ДО ДДТ «У
Белого озера»
Т.Н. Пазинич
Приказ №141 от 01.06.2022

ПОЛОЖЕНИЕ
о работе с обращениями граждан
муниципального автономного образовательного учреждения
дополнительного образования
Дома детского творчества «У Белого озера» г. Томска

1. Общие положения

1.1 Настоящее Положение о работе с обращениями граждан МАОУ ДО ДДТ «У Белого озера» (далее - учреждение) разработано согласно Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018 № 528-ФЗ) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Назначение данного Положения является установление общих правил и единого порядка учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема.

1.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

1.4. Положение распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

1.5. Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:

- **ОБРАЩЕНИЕ** – предложение, заявление, ходатайство, жалоба гражданина, изложенные в письменной или устной форме.
- **ПРЕДЛОЖЕНИЕ** - вид обращения гражданина рекомендательного характера, направленного на улучшение организации деятельности учреждения, их должностных лиц;
- **ЗАЯВЛЕНИЕ** - вид обращения гражданина по поводу реализации прав, закрепленных Конституцией Российской Федерации и нормативными актами учреждения;
- **ХОДАТАЙСТВО** - вид обращения гражданина в поддержку просьбы иного лица о признании за ним определенного статуса, прав и т.д.;

- **ЖАЛОБА** - вид обращения гражданина по поводу восстановления его либо другого лица (лиц) нарушенных прав и законных интересов;
- **КОЛЛЕКТИВНОЕ ОБРАЩЕНИЕ** - обращение двух и более граждан, подписанное инициаторами коллективного обращения или путем сбора подписей.

2. Организация личного приема граждан

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

2.2. Основными требованиями, предъявляемыми к работе по организации личного приема граждан и представителей юридических лиц, являются:

- доступность для беспрепятственного обращения к директору учреждения и его заместителям;
- строгое соблюдение действующего законодательства и служебной этики;
- внимательное и доброжелательное отношение к посетителям.

2.3. Личный прием граждан осуществляется директором учреждения либо лицом, замещающим директора.

2.4. Дни и часы приема граждан и представителей юридических лиц руководителем, устанавливаются согласно графику.

2.5. Прием граждан осуществляется в порядке очереди.

2.6. Беременные женщины и посетители с малолетними детьми принимаются вне очереди.

2.7. Посетитель предъявляет сотруднику охраны (вахтеру) либо дежурному администратору, документ, удостоверяющий личность, излагает суть обращения.

2.8. Секретарь учреждения заполняет «Карточку личного приема» с последующей регистрацией в «Книге регистрации устных обращений граждан».

2.9. После всестороннего изучения и анализа обращения должностное лицо, осуществляющее личный прием:

- при очевидности фактов и обстоятельств, изложенных заявителем в ходе личного приема, отсутствии необходимости дополнительной проверки представляет ответ в устной форме;
- при удовлетворении обращения посетителя сообщает ему порядок и сроки исполнения принятого решения;
- в случаях, если вопрос не относится к компетенции директора учреждения, гражданину даётся объяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

2.10. При невозможности разрешения обращения по существу на личном приеме по вопросам, входящим в компетенцию директора учреждения, принимается письменное обращение.

2.11. При рассмотрении обращения на личном приеме заявителю должно быть обеспечено право лично изложить доводы лицу, рассматривающему его обращение, ознакомиться с материалами, получить письменный или устный ответ о принятых решениях.

2.12. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3. Письменная форма обращений граждан

3.1. Письменное обращение гражданина должно содержать имя, фамилию и отчество должностного лица, которому изложено существо обращения (с указанием для жалобы: какие права заявителя действием или бездействием каких должностных лиц нарушены), фамилию, имя, отчество заявителя, данные о месте жительства (места пребывания) или работы (учебы), дату и личную подпись.

3.2. К обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или их копии. Гражданин вправе обратиться с просьбой - направить ответ на имя уполномоченного им лица.

3.3. Обращение гражданина, не содержащее его фамилии и данных о месте его жительства (месте пребывания) или работы (учебы), личной подписи, признается анонимными и ответ на обращение не дается.

3.4. Анонимное обращение, содержащее сведения о готовящемся, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит передаче на рассмотрение в правоохранительные органы в соответствии с его компетенцией.

3.5. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, ответ на такое обращение не дается, о чем в 7-дневный срок со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.6. 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, то директор учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, о чем сообщается гражданину, направившему обращение.

3.7. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.8. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется направление запроса в другие организации директор учреждения при необходимости продлевает срок рассмотрение обращения.

3.9. Если в письменном обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц учреждения, а также членам их семей, то такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

3.10. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации (разновидность документа, автор, дата, номер и наименование), с разъяснением всех затронутых в них вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано - содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

4. Устная форма обращения граждан

4.1 Устные обращения к директору учреждения поступают от граждан во время личного приема.

4.2. Устные обращения граждан рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки. На устные обращения ответ, как правило, дается в устной форме.

4.3. В случае если обстоятельства, изложенные в устном обращении, требуют дополнительной проверки, устное обращение фиксируется в «Карточке личного приема», и перенаправляется для работы должностному лицу, в компетенцию которого данное обращение попадает, и в дальнейшем рассматривается в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

5. Обращения, поступившие в форме электронного документа

5.1. 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.";

5.2. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в обращении,

6. Обязанности директора учреждения по рассмотрению обращений граждан

6.1. Директор учреждения обязан:

- обеспечивать необходимые условия для своевременного и эффективного рассмотрения обращений граждан должностными лицами, правомочными принимать решения;
- принимать обоснованные решения по существу поставленных в каждом обращении вопросов, обеспечивать выполнение этих решений;
- своевременно сообщать гражданам о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы отклонения, по просьбам граждан разъяснять порядок обжалования принятых решений;
- систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан, содержащиеся в них критические замечания;
- регулярно проводить личный прием граждан, информировать о времени и порядке личного приема.

6.2. Директору учреждения без согласия обратившихся граждан запрещается разглашение сведений и распространение информации о частной жизни граждан, ставших известными директору в связи с рассмотрением обращений граждан.

7. Права директора по рассмотрению обращений граждан

7.1. Директор учреждения при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции вправе:

- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;
- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан и иных, юридических и физических лиц;

- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях с выездом на место;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан.

8. Сроки рассмотрения обращений граждан

8.1. Обращения граждан рассматриваются директором учреждения в течение 30 дней со дня их регистрации.

8.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течении трех дней с момента поступления в учреждение.

8.3. Письменное обращение, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора учреждения, направляется в течении 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, на правившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 ст. 11 ФЗ № 59 от 02.05.2006.

8.4. В случаях для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, требующих направление запроса в другие органы и (или) организации, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены должностными лицами не более, чем на 30 дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину и основанием необходимости продления сроков.

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

8.6. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возложена на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировки и т.п.) не снимает с директора учреждения ответственности за своевременное и качественное рассмотрение (разрешение) обращений граждан.

9. Оставление обращения без рассмотрения

9.1. Должностные лица, которым направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу, если:

- обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения;
- обращение направлено лицом, которое решением суда, вступившим в законную силу, признано недееспособным;
- обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц).

10. Обжалование решения, принятого по обращению гражданином

10.1. Гражданин вправе обжаловать решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством.

11. Ответственность должностных лиц за нарушение законодательства об обращениях граждан

11.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан и соблюдение установленных сроков возлагается на директора учреждения.

11.2. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков и 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.

12. Ответственность граждан за содержание их обращений

12.1. Обращения граждан, которые содержат заведомо ложные сведения, материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, должностными лицами учреждения не рассматриваются и могут быть переданы в соответствующие органы для последующего рассмотрения и принятия мер по возложению ответственности за нанесенные оскорбления.

13. Контроль за рассмотрением обращений, принятых на личном приеме граждан

13.1. Контроль за исполнением обращений граждан устанавливается в целях обеспечения рассмотрения их в сроки, предусмотренные в разделе 7 настоящего Положения, и надлежащего разрешения содержащихся в них вопросов.

13.2. Система контроля должна быть поставлена так, чтобы обеспечить своевременное и качественное рассмотрение поступивших обращений граждан.

13.3. Контроль за организацией работы с обращениями, приняты в ходе личного приема, в учреждении возлагается на директора учреждения, по вопросам, входящим в его компетенцию.

13.4. Каждое поступившее с личного приема обращение ставится на контроль.

14. Срок действия Положения

14.1. Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся по инициативе директора и(или) работников учреждения.

14.2. Срок данного Положения не ограничен. Данное Положение действует до принятия нового.