УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора МАОУДО «ЦДТ»
от 14.01.2022г. № 5/5-2

_____М.А. Шульман

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан
в муниципальном автономном образовательном
учреждении дополнительного образования
«Центр детского творчества»
(МАОУДО «ЦДТ»)

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном автономном образовательном учреждении дополнительного образования «Центр детского творчества» (далее - Положение) определяет порядок рассмотрения обращений граждан в муниципальном автономном образовательном учреждении дополнительного образования «Центр детского творчества» (далее – Учреждение), в том числе правила регистрации, рассмотрения обращения и контроля за соблюдением их рассмотрения, их исполнения, организации личного приема граждан.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3. Учреждение, в пределах своей компетенции, обеспечивает организацию личного приёма граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в Учреждение в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приёма граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

1.4. Положение распространяется на все обращения граждан, поступившие в Учреждение, за исключением обращений, которые, в соответствии с ч. 2 ст. 1 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными законодательными актами.

1.5. Во всём, что не предусмотрено настоящим Положением, должностные лица Учреждения руководствуются Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации».

1.6. Для реализации целей положения используются следующие основные термины:

Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции директора либо иное лицо, выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Учреждении

Обращение гражданина (далее обращение), направленное в Учреждение (или лично должностному лицу Учреждения), индивидуальное или коллективное в письменной форме, в том числе в электронной форме, заявление и жалоба, а также устное обращение гражданина или объединения граждан

Устное обращение - обращение при личном приеме должностными лицами Учреждения

Предложение - пожелания или рекомендации по улучшению отдельных

направлений деятельности Учреждения, совершенствованию локальных нормативных правовых актов, регулирующих его 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.

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 удовлетворён 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, имени, отчество, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

Местонахождение Учреждения:

679016, ЕАО, город Биробиджан, пр. 60-летия СССР, д.12

Контактные телефоны: 20742 - приемная (директор), факс: (42622) 20742, 21657 - заместитель директора по учебно-воспитательной работе, заместитель директора по воспитательной работе, 21964 - заместитель директора по учебно-методической работе, 40839 - заместитель директора по административно-хозяйственной части.

Адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет): **https://cdtbir.ru**

Адрес электронной почты: cdt-eaoadmin@post.eao.ru

Режим работы учреждения:

Понедельник - суббота: 08:00-21:00, воскресенье: выходной день.

График работы администрации Учреждения: понедельник - пятница: с 09-00 до 18-00; суббота: с 09-00 до 14-30, перерыв: 13-00 – 14-00; воскресенье - выходной день.

Сведения о местонахождении Учреждения, почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок размещаются на официальном сайте Учреждения.

II. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИЙ

2.1. Порядок регистрации обращений

2.1.1. Обращение, а также документы, связанные с его рассмотрением, принимаются должностным лицом, ответственным за прием обращений граждан, назначаемым приказом директора.

При поступлении письменного обращения в Учреждение должностное лицо (далее - должностное лицо, ответственное за прием обращений):

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту невскрытыми, ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;

- проверяет содержание прилагаемых документов в соответствии с их перечнем, приведенным в обращении, в случае отсутствия письменных вложений либо обнаружена недостача упомянутых автором или описью документов, составляет акт (Приложение 1);

- при приеме письменного обращения непосредственно от заявителя по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у заявителя) отметку о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и

инициалов уполномоченного лица, принявшего обращение;

- при приёме обращения в форме электронного документа распечатывает его на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним производится в порядке, предусмотренном для письменных обращений, согласно Федеральному закону от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.1.2. Все поступающие в Учреждение обращения граждан (кроме устных) подлежат обязательной регистрации в специальном журнале. На подлиннике обращения или на сопроводительном письме к нему на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу проставляется отметка с указанием регистрационного номера и даты регистрации. В случае если место, предназначенное для отметки, занято текстом, отметка может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

2.1.3. Обращение заявителя (с материалами к обращению) направляется директору Учреждения (далее - директор) в день регистрации или на следующий рабочий день.

2.2. Требования к оформлению обращений

Обращение, поступившее в Учреждение в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59- ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование Учреждения, либо фамилию, имя, отчество директора, либо его должность. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение гражданина, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и суть предложения, заявления, жалобы, согласие на обработку персональных данных (Приложение 5). Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.3. Рассмотрение обращений

2.3.1. Срок рассмотрения обращений граждан - не более 30 дней со дня регистрации.

Директор вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.3.2. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59- ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 указанного Федерального закона, директор либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

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

2.3.4. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Учреждение вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.3.5. 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 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 Учреждение. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.3.6. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции Учреждения, содержатся вопросы, разрешение которых находится в компетенции различных органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.3.7. По каждому обращению, поступившему на исполнение в Учреждение, в течение трех дней должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения, должно быть принято одно из следующих решений:

• о принятии к рассмотрению обращения по вопросам, входящим в компетенцию Учреждения;

• о направлении по принадлежности в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, если затронутые вопросы не относятся к ведению Учреждения, с извещением об этом автора обращения;

• об оставлении обращения без ответа при наличии оснований, установленных пунктом 2.3.5 настоящего Положения, с извещением об этом автора обращения.

2.3.8. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, подготавливает проект ответа заявителю, визирует проект и согласовывает его в установленном порядке. Ответ на обращение оформляется на бланке Учреждения и подписывается директором, либо уполномоченным должностным лицом.

2.3.9. Отправление ответа на обращение осуществляется после присвоения ему исходящего регистрационного номера. Если письменный ответ не направляется, отметка об этом также вносится в журнал.

2.3.10. Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не

указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

2.3.11. Обращения граждан считаются решёнными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

2.4. Порядок хранения рассмотренных обращений

2.4.1. Дела, формируемые по обращениям граждан, хранятся в течение 5 лет. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению подшивать в дела запрещается.

III. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЁМА ГРАЖДАН

3.1. Личный приём граждан по вопросам, отнесённым к компетенции Учреждения, проводится в целях поддержания непосредственных контактов Учреждения с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб граждан.

3.2. Личный приём граждан осуществляется директором или иным должностным лицом (Приложение 2), уполномоченным директором, по адресу: г. Биробиджан, проспект 60-летия СССР, д.12.

3.3. Должностное лицо Учреждения, уполномоченное на ведение делопроизводства по обращениям граждан, осуществляет учёт письменных обращений граждан в Журнале учёта письменных обращений граждан (далее - Журнал) (Приложение 3).

3.4. По решению директора к участию в проведении им приёма граждан могут привлекаться иные работники Учреждения.

3.5. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения. На основании этих документов оформляется карточка личного приёма гражданина (Приложение 4).

3.6. Приём граждан осуществляется в порядке очерёдности.

Правом на первоочередной личный приём обладают ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды первой группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов, беременные женщины, родители, явившиеся на личный прием с ребёнком в возрасте до трех лет и иные категории граждан, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

3.7. Во время личного приёма гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина. 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 личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приёма, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Положением порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

3.8. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

В случаях, если на личном приёме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном настоящим Положением порядке подлежит регистрации и последующему направлению на рассмотрение и разрешение по существу Учреждением в соответствии с его компетенцией.

3.9. В случае необходимости директор дает поручения должностным лицам Учреждения о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу.

IV. КОНТРОЛЬ И ОБОБЩЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ РАБОТЫ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

4.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

4.2. Контроль за соблюдением сроков и полнотой рассмотрения обращений граждан осуществляется отделом документооборота и контроля исполнения документов.

4.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется на основании сведений, содержащихся в журнале. Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа.

4.4. Контроль за решением вопросов, содержащихся в обращениях граждан, осуществляется на основе информации о результатах рассмотрения обращений граждан, подготавливаемой отделом документооборота и контроля исполнения документов.

4.5. Снятие обращения с контроля осуществляет директор. Промежуточный ответ на обращение или перепоручение исполнения обращения другому должностному лицу Учреждения не является основанием для снятия обращения с контроля.

V. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.1.Срок действия Положения не ограничен.

5.2.При изменении законодательства в данный локальный акт вносятся изменения в установленном законом порядке.

Положение составила
Начальник отдела кадров Е.С. Бирюкова

Приложение 1
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан

АКТ об отсутствии документов
или иных вложений в почтовых отправлений

_____20 _ г.

Настоящий акт составлен комиссией в составе:

_____
(фамилия, имя, отчество, должность)

_____
(фамилия, имя, отчество, должность)

_____
(фамилия, имя, отчество, должность)

о том, что при вскрытии конверта с почтовым отправлением_____
(указывается вид: заказное, ценное или т.п. письмо)

№ _____ _____(далее - письмо), поступившим в муниципальное автономное образовательное учреждение дополнительного образования «Центр детского творчества» (МАОУДО «ЦДТ») от _____

_____
(фамилия, имя, отчество гражданина, наименование юридического лица,

_____
(фамилия, имя, отчество гражданина, наименование юридического лица,

_____
направившего обращение)

в письме не оказалось_____

_____
(самого документа (отдельных страниц), вложений, материалов, указанных в приложении и т.п. (выбрать нужное))

Акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи членов комиссии: _____ _____
(подпись) (инициалы, фамилия, указать разборчиво)

_____ _____
(подпись) (инициалы, фамилия, указать разборчиво)

_____ _____
(подпись) (инициалы, фамилия, указать разборчиво)

Приложение 2
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан

Перечень должностных лиц
муниципального автономного образовательного
учреждения дополнительного образования
«Центр детского творчества»
(МАОУДО «ЦДТ»), уполномоченных на проведение личного приема граждан

1. Директор.
2. Заместитель директора по учебно-воспитательной работе.
3. Заместитель директора по воспитательной работе
4. Заместитель директора по учебно-методической работе
5. Заместитель директора по административно-хозяйственной работе.
6. Секретарь.

Приложение 3
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан

ЖУРНАЛ
учёта письменных обращений граждан

начат «___»_____20___г.

закончен «___» _____20___г.

количество записей:_____

№ п/п	Дата обращения	Фамилия И.О. заявителя	Адрес заявителя	Краткое содержание обращения	Результаты рассмотрения обращения	Примечания

Приложение 4
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан

КАРТОЧКА
личного приема гражданина

Дата приема ___.___.20___ _____ ч _____мин

Фамилия _____

Имя_____

Отчество_____

Адрес проживания_____

_____

Паспортные данные_____
(серия, номер, дата выдачи

_____
кем выдан)

Содержание обращения_____

_____

_____

_____

Дополнительные материалы на _____ листах

Лицо проводившее прием _____
(должность, ФИО)

Принятое решение по обращению_____

_____

_____

Принято письменное обращение, регистрационный №_____

Письменное обращение перенаправлено_____

_____ «___»_____20_____

Примечание

Приложение 5
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан

Согласие на обработку
персональных данных

Я,

_____.

(фамилия, имя, отчество)

в соответствии с требованиями ст.9 Федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006 г. №152-ФЗ подтверждаю свое согласие на обработку моих персональных данных оператору персональных данных муниципального автономного образовательного учреждения дополнительного образования «Центр детского творчества», находящемуся по адресу: 679016, город Биробиджан, проспект 60-летия СССР, д.12, с целью организации делопроизводства, формирования регламентированной отчетности по письменным и устным обращениям граждан, включая обращения через сайт МАОУДО «ЦДТ».

Персональные данные, на обработку которых даётся данное согласие, включают: фамилию, имя, отчество; адрес электронной почты, почтовый адрес, телефон.

Обработка персональных данных включает в себя: сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, блокирование, уничтожение.

Обработка персональных данных: смешанная с использованием средств вычислительной техники и сетей общего пользования с использованием организационных мер по обеспечению безопасности или без использования средств автоматизации.

МАОУДО «ЦДТ» г. Биробиджана гарантирует, что обработка персональных данных будет осуществляться в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Настоящее согласие действует в течение 5 лет со дня обращения гражданина.

Данное согласие может быть отозвано в порядке, установленном Законодательством РФ.

_____ _____ /_____/

(Дата) (Подпись) (Расшифровка подписи)