

Муниципальное учреждение дополнительного образования
«Центр дополнительного образования МО «Котлас»

165300 г. Котлас Архангельской области,
ул. Маяковского,30

тел.8(81837)2-05-61 (директор)
тел.8(81837)2-39-93 (методический кабинет)
факс: (881837)2-46-44
электронный адрес: cdokotlas@mail.ru

Рассмотрено на общем собрании
трудового коллектива

УТВЕРЖДЕНО
Приказ от 27.06.2017 г. № 223-1/О

Протокол № 4 от 26.06.2017

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращения граждан МУ ДО «Центр дополнительного образования МО «Котлас»

1. Общие положения

1.1 Настоящее положение о порядке рассмотрения обращения граждан (далее – Положение) в МУ ДО «Центр дополнительного образования МО «Котлас» (далее – Учреждение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Учреждения.

1.2. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в Учреждение, правила регистрации, учета и контроля, анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.

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

1.4. Основные понятия, применяемы в настоящем Положении¹:

- *обращение граждан* - индивидуальные или коллективные предложения, заявления, жалобы, изложенные в письменной или устной форме, поступившие в порядке, установленном настоящим Положением;
- *предложения* - обращение граждан, в которых содержатся конкретные меры, направленные на улучшение организации и деятельности Учреждения, на совершенствование и решения вопросов социально-экономического развития Учреждения;
- *заявления* - обращение граждан, в которых содержатся просьбы о разъяснении порядка реализации принадлежащих им прав и свобод, закрепленных Конституцией Российской Федерации, федеральных законов, Уставом Учреждения и другими правовыми актами, об оказании содействия в реализации этих прав и свобод;
- *жалобы* – обращение граждан, в которых содержатся требования о восстановлении их прав, свобод или законных интересов, нарушенных действием (бездействием) и (или) решениями, должностных лиц, либо органов управления Учреждения, а также других участников образовательного процесса;
- *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

¹ ст.4 Федерального Закона РФ «О порядке рассмотрения обращения граждан РФ»

одного и тоже 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.

1.5. Обращение может быть коллективным, если оно подписано двумя и более авторами, либо поступившие от имени коллектива юридического лица. Коллективными также считаются обращения, подписанными членами одной семьи.

2. Право граждан на обращение

2.1. Действие настоящего Положения распространяется на все обращения граждан, за исключением:

- обращений, рассматриваемых в порядке конституционного, уголовного, гражданского судопроизводства, производства по делам об административных правонарушениях;
- обращений, связанных с изобретениями, открытиями, рационализаторскими предложениями, порядок рассмотрения которых регламентируется Федеральным законодательством;
- обращений, вытекающих из отношений, складывающихся внутри коллективов коммерческих и некоммерческих организаций, регулируемых нормами Федерального законодательства, их уставами и положениями.

2.2. Граждане имеют право обращаться лично, в устной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения в Учреждение.

2.3. Форма обращения выбирается гражданами самостоятельно.

2.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. Устные обращения граждан.

3.1. Устные обращения граждан поступают в Учреждение во время личного приема граждан директором либо его заместителями в соответствии с их компетенцией. Личный прием граждан директор, либо его заместители проводят в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы. Информация о времени и месте проведения личного приема граждан, осуществляющих личный прием, должна быть помещена в доступном для обозрения месте.

3.2. Устные обращения граждан рассматриваются в случае, если содержащиеся в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки.

3.3. Устные обращения граждан должны содержать следующие сведения²:

- изложения существа предложения, заявления или жалобы;
- фамилию, имя, отчество обратившегося гражданина, почтовый адрес, по которому может быть направлена копия решения, принятого по итогам рассмотрения предложения, заявления или жалобы гражданина.

3.4. Устные обращения граждан и лиц без гражданства, не отвечающие требованиям, предусмотренные настоящим Положением, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

4. Письменные обращения граждан

4.1. Письменные обращения граждан поступают в Учреждение на бумажном носителе.

4.2. Письменные обращения граждан в обязательном порядке должны содержать следующие сведения:

- наименование Учреждения, либо фамилию, имя, отчество должностного лица;
- изложение существа предложения, заявления или жалобы;
- фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ каждого из обратившихся граждан;
- личная подпись и дата составления обращения.

² ст.11. ФЗ РФ «О порядке рассмотрения обращения граждан РФ»

4.3. Письменное обращение граждан, не отвечающие требованиям, предусмотренные настоящим Положением признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

5. Регистрация обращения граждан

5.1. Обращение граждан подлежит обязательной регистрации в течение 3-х дней³ с момента поступления.

5.2. Обращения граждан регистрируются в журнале регистрации обращений граждан, в котором указываются сведения, предусмотренные настоящим Положением, а также дата поступления обращения гражданина и номер обращения гражданина.

5.3. Журнал регистрации обращения граждан ведется на бумажном носителе.

5.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решения которых не входят в компетенцию администрации Учреждения, подлежат пересылке в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения.

6. Сроки рассмотрения обращений граждан

5.1. Заявления и жалобы граждан рассматриваются в срок до 1 месяца со дня их регистрации, а не требующие дополнительного изучения и проверки – безотлагательно.

5.2. В случае если для рассмотрения заявления или жалобы гражданина требуется проведение проверки, либо осуществление сбора сведений, необходимых для рассмотрения заявления или жалобы гражданина, сроки рассмотрения заявления или жалобы гражданина, могут быть в порядке исключения продлены директором или заместителем директора, но не более чем на 1 месяца с сообщением об этом гражданину в трехдневный срок.

7. Порядок рассмотрения обращений

7.1. Обращения, поступившие в Учреждение подлежат обязательному рассмотрению.

7.2. Обращение граждан после регистрации направляется на исполнение должностным лицам. Поручения пишутся в произвольной форме, с четкими и конкретными указаниями по существу вопросов, поставленных в обращении граждан.

7.3. Если поручение по заявлению дано нескольким должностным лицам, а ответственный исполнитель не выделен, то работу по рассмотрению обращения координирует исполнитель, указанный первым в резолюции администрации Учреждения.

7.4. Директор:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган в соответствии с их компетенцией.

7.5. Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан. Если заявителю дан ответ в устной форме, то в материалах, приложенных к обращению, должно быть это указано. Если дается промежуточный ответ, то указывается срок окончательного решения поставленного вопроса.

Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования.

³ ст.8. ФЗ РФ «О порядке рассмотрения обращения граждан РФ»

7.6. Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому надлежит дать ответ.

7.7. Ответ на обращение, поступившее в администрацию Учреждения по информационным системам общего пользования (электронной почте), направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

7.8. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами делопроизводителю Учреждения, который формирует дела, в том числе с ответом заявителю в случае, если давалось поручение информировать руководство администрации Учреждения о результатах рассмотрения.

7.9. Порядок визирования подготовленных ответов на обращения граждан за подписью директора и его заместителей устанавливается следующий:

на втором экземпляре ответа заявителю в левом нижнем углу указывается фамилия и подпись исполнителя, номер его служебного телефона, а также проставляются визы руководителя, участвовавших в подготовке ответа, с расшифровкой фамилий.

7.10. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка об исполнении "В дело", дата и личная подпись должностного лица, принявшего это решение. Предложения, заявления и жалобы, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

7.11. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные предложения, заявления и жалобы граждан, а также неправильно оформленные документы подшивать в дело запрещается.

8. Порядок рассмотрения отдельных обращений

8.1. Обращения граждан, поступившие из Комитет по образованию МО «Котлас», докладываются директору, либо его заместителю.

8.2. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, принимается решение о списании данного обращения "В дело".

8.3. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, администрация Учреждения вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом. Решение о списании данного обращения "В дело" и направлении сообщения заявителю о недопустимости злоупотребления правом принимается и подписывается директором.

8.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, обращение не подлежит направлению на рассмотрение и ответ на него не дается. Заявителю об этом сообщается, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Решение о списании данного обращения "В дело" и сообщении заявителю принимается и подписывается директором или его заместителем.

8.5. Обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный настоящим Положением срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением, считаются повторными.

При работе с повторными обращениями в канцелярии формируется дело с уже имеющимися ранее документами по обращениям данного заявителя.

Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные - по одному и тому же вопросу в случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение Учредителю.

8.8. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства директор вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6. Оставление обращения граждан без рассмотрения

6.1. Учреждение вправе оставить обращение граждан без рассмотрения в следующих случаях:

- в случае анонимного обращения;
- в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в случае подачи обращения, существо которого противоречит Федеральному законодательству, либо обращение содержит выражения оскорбляющие честь и достоинство других лиц;
- в случае, если у Учреждения имеется информация о том, что обращение подано лицом, которое признано недееспособным на основании решения суда, вступившего в законную силу;
- в случае, если в обращении содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 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. В этом случае должностное 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 одному и тому же должностному лицу.

6.2. В перечисленных случаях п.6 настоящего Положения, гражданин извещается об оставлении его обращения без рассмотрения в письменной форме в семидневный срок со дня регистрации обращения.

7. Решения, принимаемые по итогам рассмотрения обращений граждан

7.1. По итогам рассмотрения обращений граждан может быть принято одно из следующих решений:

- решение о полном или частичном удовлетворении обращения;
- решение об отказе в удовлетворении обращения.

7.2. В решении, принимаемом по итогам рассмотрения обращения граждан, должна содержаться ссылка на нормативный правовой акт, в соответствии с которым принято решение.

7.3. Копия решения, принятого по итогам рассмотрения обращения граждан, направляется гражданам, обратившимся с предложением, заявлением или жалобой, в течение 5 дней со дня принятия такого решения, но не позднее чем в день истечения срока рассмотрения этого предложения, заявления или жалобы.

8. Исполнение решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан

8.1. Исполнение решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан, осуществляется соответствующими должностными лицами. Сообщение гражданину, подавшему обращение, о предполагаемых мерах по исполнению решения, принятого по итогам рассмотрения этого обращения, не может считаться исполнением соответствующего решения.

8.2. В случае, если жалобы граждан удовлетворены полностью, либо частично, должностные лица принимают необходимые меры по восстановлению нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан, в том числе приносят извинения в письменной форме.

9. Заключительные положения

При изменении законодательства, в Положение вносятся изменения в установленной форме.

9. Сроки рассмотрения обращений и уведомление заявителей

9.1. Обращения, поступившие в Администрацию ЦТР, рассматриваются **в срок до одного месяца со дня их регистрации**, если иной срок (меньший) не установлен директором либо его заместителями. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно. О результатах рассмотрения уведомляются заявители.

9.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного п.7.10 настоящего Положения, Директор **вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней**, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Продление срока оформляется исполнителями **не менее чем за пять дней** до истечения срока рассмотрения обращения.

10. Организация работы по личному приему граждан

10.1. График и порядок личного приема граждан устанавливается директором.

10.2. Запись на прием к директору осуществляется секретарем, который информирует гражданина о месте, днях и часах приёма.

По вопросам, не входящим в компетенцию Администрации, заявителям рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.

10.3. Во время записи на прием секретарь заполняет карточку личного приема граждан (форма прилагается)

10.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

10.5. На каждое обращение оформляется установленного образца карточка личного приема гражданина, в которую заносится содержание обращения гражданина на личном приеме, а также резолюция ведущего прием, с поручением должностному лицу. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке, а в карточке делается отметка "оставлено заявление" и дата регистрации.

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 гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10.6. При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы по делу заявителя (архивный материал).

10.7. Поступившие ответы о принятых мерах направляются директору или его заместителю (лицу, осуществлявшему прием) для подписания.

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

11. Работа с обращениями, поставленными на контроль

11.1. Обращения, в которых содержатся вопросы, имеющие большое общественное значение, сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, переданные руководству, а также направленные руководством исполнителям с поручением сообщить о результатах рассмотрения, как правило, ставятся **на контроль** (далее - контрольные обращения).

11.2. На контрольных обращениях в канцелярии пишется "Контроль" и "Подлежит возврату". Контроль за ходом и сроками рассмотрения осуществляется секретарем.

11.3. Должностное лицо - исполнитель в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах директора, либо его заместителя, давших поручения, готовит ответ заявителю.

11.4. Если в обращениях государственных органов содержатся просьбы проинформировать их о результатах рассмотрения обращений граждан, то исполнитель готовит ответ и им. Как правило, эти ответы подписываются директором. Администрация вправе предложить исполнителю продолжить работу с проведением дополнительных проверок или после подписания ответа списать материалы по результатам рассмотрения обращения "В дело".

11.5. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителю дан ответ.

11.6. Письменные обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления, жалобы. Решение о снятии с контроля принимают директор или его заместители.

11.7. Контрольные обращения: ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращениях граждан;

- если сроки рассмотрения продлены, то должны быть указаны причины и окончательная дата рассмотрения, по истечении которой будет дополнительно сообщено о проделанной работе;

- в ответе должно быть указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения;

- ответ заявителю подписывается должностным лицом-исполнителем, которому направлялось обращение на рассмотрение;

- к ответу прикладывается оригинал рассмотренного обращения гражданина, если на нем подписано "Подлежит возврату".

12. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

12.1. Администрация в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений.

12.2. Администрация принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

12.3. Лица, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

13. Хранение материалов по обращениям граждан

13.1. Канцелярия осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.

13.2. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на ответственного за ведение делопроизводства (секретаря).

13.3. Устанавливается пятилетний срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением. В необходимых

случаях Администрацией может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.

13.4. По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии с утвержденным Федеральной архивной службой России 06.10.2000 Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков хранения.

13.5. Хранение дел у исполнителей **запрещается**.

13.6. Обращения граждан могут направляться в архив без рассмотрения, если в них содержатся общие рассуждения по известным проблемам внутренней и внешней политики или поднимаются уже решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, а также бессмысленные по содержанию.

14. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

14.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) Администрации ЦТР при рассмотрении обращения по решению суда.

14.2. В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения,

расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения, могут быть взысканы Администрацией ЦТР с данного гражданина по решению суда.

Форма

Приложение

к Положению о порядке
рассмотрения обращений граждан
в МБУДО «ЦТР»

**карточка личного приема граждан
Директором Максимовой О.Д.**

Дата приема: _____

Ф.И.О гражданина: _____

Место работы: _____

Домашний адрес _____

Телефон: _____

Содержание устного обращения: _____

Результат рассмотрения устного обращения гражданина:

1. Кому отправлено (резолюция)

2. Дата исполнения _____

3. Дополнительный контроль _____

4. Снято с контроля: _____

5. Результат _____

4. Дата, должность исполнителя _____

5. От

гражданина принято письменное заявление (Прилагается)

Вх. N _____ от «_____» _____ 20__ г.