муниципальное учреждение дополнительного образования

 «Центр дополнительного образования городского округа

 Архангельской области «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)2-46-44электронный адрес: cdokotlas@mail.ru  |

|  |  |
| --- | --- |
|   | УТВЕРЖДЕНО Приказ от 24.08.2021 г. № 551/О  |

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке рассмотрения обращения граждан**

**в муниципальном учреждении дополнительного образования**

 **«Центр дополнительного образования городского округа**

**Архангельской области «Котлас»**

**1. Общие положения**

1.1 Настоящее положение о порядке рассмотрения обращения граждан (далее – Положение) в муниципальном учреждении дополнительного образования «Центр дополнительного образования городского округа Архангельской области «Котлас» (далее – Учреждение, МУ ДО «ЦДО») разработано в соответствии:

* с Конституцией Российской Федерации;
* с Федеральным законом от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»;
* с Федеральным законом № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
* с 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 Положении[[1]](#footnote-1):

* *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 содержатсяпросьбы 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 тоже 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 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 сведения[[2]](#footnote-2):

* 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.

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 дней[[3]](#footnote-3) 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. Письменной обращение, содержащее вопросы, решения которых не в ходит в компетенцию администрации Учреждения, подлежат пересылке в течении 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**

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

6.2. 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.

**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.

 8.6. 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.

**9. Оставление обращения граждан без рассмотрения**

9.1.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 содержат 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.

9.2. 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.

**10. Решения, принимаемые по итогам рассмотрения обращений граждан**

10.1. 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.

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

10.3. 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.

**11. Исполнение решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан**

11.1. 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.

11.2. 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.

**12. Заключительные положения**

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

1. ст.4 Федерального Закона РФ «О порядке рассмотрения обращения граждан РФ» [↑](#footnote-ref-1)
2. ст.11. ФЗ РФ «О порядке рассмотрения обращения граждан РФ» [↑](#footnote-ref-2)
3. ст.8. ФЗ РФ «О порядке рассмотрения обращения граждан РФ» [↑](#footnote-ref-3)