



Утверждаю:
директор МБУ ДО «ЦРТДЮ «Сибиряк»»
Н.Г. Глумова
Приказ № 18/1-к от 01. 02. 2017г

ПОЛОЖЕНИЕ о рассмотрении обращений граждан

1. Общие положения.

- 1.1. Положение о рассмотрении обращений граждан (далее по тексту – Положение) в муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования «Центр развития творчества детей и юношества «Сибиряк»» (далее по тексту – Учреждение) разработано в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при рассмотрении обращений граждан, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) по рассмотрению обращений граждан.
- 1.2. Рассмотрение обращений граждан регулируют следующие нормативные акты:
- Конституция Российской Федерации;
 - Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации»;
 - Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
 - Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
 - Устав Учреждения.
- 1.3. В настоящем Положении под «обращениями граждан» понимаются направленные и поступившие в Учреждение, директору Учреждения или заместителю директора индивидуальные или коллективные предложения, заявления или жалобы, изложенные в письменной или устной форме.
- 1.4. Заявителями являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или федеральными законами (далее – граждане) и их представители.

2. Порядок информирования заинтересованных лиц о правилах рассмотрения обращений.

- 2.1. Информация о месте нахождения Учреждения:

Юридический/почтовый адрес –

652930, Кемеровская обл., Таштагольский район, п. Каз,
ул. Ленина, 3

2.2.1. При обращении гражданин сообщает о себе следующее:

- Свою фамилию, имя, отчество
- Домашний адрес
- Содержание обращения
- Номер телефона

В обращении заявителя может содержаться просьба о выдаче информации по телефону, лично заявителю, или его уполномоченному представителю при их обращении, или направлении его по почте (в том числе электронной). При отсутствии в заявлении указания на способ получения заявителем информации ответ ему направят по почте.

2.2. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления, в том числе о ходе рассмотрения обращений.

2.2.2. Индивидуальный устный ответ заявителю по телефону осуществляется уполномоченными лицами.

2.2.3. При ответе на телефонные звонки лицо, дающее информацию, сняв трубку, должно назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и предложить гражданину представиться и изложить суть вопроса.

2.2.4. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, заявителю может быть предложено обратиться в письменном виде.

2.2.5. Письменное информирование граждан о порядке рассмотрения обращения граждан осуществляется путём направления ответов почтовым отправлением.

2.2.6. Ответы на письменные обращения граждан, поступившие почтовой, факсимильной связью, по электронной почте, направляются в письменном виде почтовым отправлением.

2.2.7. В случае поступления коллективного письменного обращения граждан ответ на обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если в обращении не указан иной адресат для ответа.

2.2.8. Ответы на письменные обращения граждан должны содержать: дату документа, регистрационный номер документа, фамилию и инициалы гражданина, его почтовый адрес, текст документа (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его инициалы, фамилию, подпись, фамилию и номер телефона исполнителя.

2.2.9. Гражданин с учетом графика (режима) работы Центра с момента приема обращения имеет право по телефону или лично получить у администрации Центра или секретаря сведения о рассмотрении его обращения:

- о лице, которое рассматривает обращение (далее – исполнитель);
- о невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;
- о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

2.2.10. Консультации (справки) предоставляются по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- требований к предъявляемым документам заявителем, пришедшим на приём;
- мест и графиков личного приёма должностными лицами Учреждения для рассмотрения устных обращений; порядка и сроков рассмотрения обращений;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги по рассмотрению обращений граждан.

2.2.11. Основными требованиями при консультировании являются:

- компетентность;
- чёткость в изложении материала;
- полнота консультирования;
- корректность и внимательность к обратившемуся гражданину.

2.3. Информация, указанная в пунктах 2.1.-2.2. настоящего Положения, размещается:
в печатной форме на информационных стендах в фойе Учреждения;
в электронном виде на официальном сайте Учреждения.

В случае если в указанную информацию были внесены изменения, то она в течение 5 рабочих дней подлежит обновлению на информационных стендах и на сайте.

3. Порядок рассмотрения обращений граждан.

3.1. Результатом рассмотрения обращения является:

- устный или письменный ответ на поставленные в обращении вопросы с учётом данных ответов и разъяснений на ранее поступившие обращения того же заявителя;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина в связи с его обращением.

3.2. Срок рассмотрения обращений:

3.2.1. Срок рассмотрения устного обращения гражданина составляет не более 30 минут. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, заявителю может быть предложено обратиться в письменном виде.

3.2.2. Срок рассмотрения обращений граждан составляет не более тридцати календарных дней с момента поступления обращения.

3.2.3. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены директором Учреждения не более чем на тридцать календарных дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

3.2.4. Рассмотрение заявлений и жалоб, касающихся вопросов защиты прав ребёнка, а также предложения по предотвращению возможных аварий, катастроф и иных чрезвычайных ситуаций начинается безотлагательно и должно быть завершено не позднее, чем в 15-дневный срок.

3.3. Перечень документов, необходимых для рассмотрения обращения граждан:

3.3.1. При устном обращении заявитель, представитель заявителя предъявляет:

- документ, удостоверяющий личность;
- доверенность на представление интересов заявителя, оформленную в соответствии с гражданским законодательством.

3.3.2. При письменном обращении заявитель оформляет письменно жалобу, заявление или предложение в произвольной форме.

3.4. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения:

в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения;
в обращении обжалуется судебное решение;
в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
текст письменного обращения не поддается прочтению;
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;
ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
заявитель при устном обращении находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

3.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3.6. Максимальный срок ожидания в очереди при устном обращении составляет не более 60 минут, при подаче письменного обращения – не более 10 минут.

4. Состав, последовательность и сроки выполнения процедур, требования к порядку их выполнения.

4.1. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур в части рассмотрение письменных обращений граждан:

приём и регистрация обращения в течение трёх рабочих дней;
направление обращения директору Учреждения сразу после регистрации обращения;
рассмотрение обращения директором Учреждения,
оформление необходимых ответов в соответствии с настоящим Положением.

4.2. Требования к порядку выполнения административных процедур.

4.2.1. Делопроизводитель Учреждения регистрирует обращение, проставляя в правом нижнем углу первого листа обращения регистрационный штамп, в котором указывает дату регистрации и регистрационный номер документа, который состоит из порядкового номера поступившего обращения; даты поступления обращения; передаёт обращение директору Учреждения.

4.2.2. Директор Учреждения в течение трёх рабочих дней со дня поступления обращения:
прочитывает обращение, проверяет правильность его адресации, определяет круг поставленных в нём вопросов;
прикладывает обращение перед приложениями (копиями ответов, разъяснений и иными приложениями). Конверт прикладывается, если в тексте письма отсутствуют данные о заявителе (его фамилии, имени, отчестве и адресе);
оформляет каждое письменное обращение в «Журнале обращений граждан».

Запись в журнале содержит:

фамилию и инициалы обратившегося гражданина и (или) уполномоченного им лица, либо, если письмо подписано тремя и более гражданами, указывает, что обращение «коллективное» и вносит фамилию и инициалы гражданина, чей адрес указан для ответа; дату регистрации и регистрационный номер обращения; вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

адрес с соблюдением порядка, общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции, либо делает отметку «без адреса», если адрес отсутствует в письме и на конверте;
тема (темы) обращения;
отметку о том, кому первоначально было адресовано письмо, в случае, если письмо первоначально поступило не к директору;
данные о наличии приложений;
проверяет обращение на повторность.

Повторным считается обращение от одного и того же лица в один и тот же адрес по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истёк установленный законодательством срок предоставления или когда заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Оформляет такое обращение с указанием фамилии, инициалов и адреса прежнего заявителя, присваивает обращению прежний номер, но фактическую дату поступления. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными и рассматриваются в дополнение одновременно с первоначальным. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам.

4.2.3. Директор Учреждения в течение одного дня по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами:

определяет исполнителей, характер, сроки предоставления обращения посредством написания и приложения к обращению резолюции;
даёт необходимые поручения, о рассмотрении обращения;
ставит исполнение поручений и рассмотрение обращения на контроль;
передаёт обращение и прилагаемые к нему документы исполнителю.

4.2.4. При рассмотрении обращения, отнесенного к виду «Предложение», исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении, и оценивает возможность его принятия или непринятия, учитывая:

нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;
необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы;
наличие предложений, не относящихся к компетенции Учреждения;
возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуется в случае их принятия;
возможность принятия предложения с учётом других особенностей вопроса.

По результатам рассмотрения предложения гражданина готовится ответ. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

4.2.5. При рассмотрении обращения, отнесенного к виду «Заявление», исполнитель:

выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;
проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Учреждения и должностных лиц;
проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или невозможности испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы;
проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям и предписаниям как законодательных и подзаконных актов, так и предписаниям нормативно-распорядительных документов.

Для этого исполнитель получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные гражданином, запрашивает дополнительные материалы.

Если в результате проведённого анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных и других документов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным, в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе Учреждения и должностных лиц, сроки их реализации.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

4.2.6. При рассмотрении обращения, отнесенного к виду «Жалоба», исполнитель:

определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина;

устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

4.2.7. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений проекты ответов направляются исполнителем Директору для согласования и подписания.

4.2.8. Директор Центра рассматривает предоставленный проект ответа или информацию о рассмотрении обращения на предмет:

правильности оформления;

отсутствия выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, противоречащих действующему законодательству;

полноты информации по поставленным вопросам;

необходимости дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения.

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину. В этом случае обращение снимается с контроля.

4.2.9. Срок хранения заявления, предложения или жалобы и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением, Журнала учёта обращений граждан – 5 лет.

Анализ поступивших обращений (характер обращений, статистические данные, динамика показателей) проводится не реже двух раз в год. Информационно-аналитические справки направляются Директору Центра.

- 5.4. Директор Учреждения несёт дисциплинарную ответственность за правильность определения исполнителя по рассмотрению обращения, наличие оснований для принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращении переписки, соблюдение сроков рассмотрения обращения, содержание подписываемого ответа.
- 5.5. Исполнители несут дисциплинарную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.