

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОМ ДЕТСКОГО ТВОРЧЕСТВА»

от 18 марта 2024г.

ПРИКАЗ № 52-пр

с. Курсавка

Об организации работы
По рассмотрению обращений граждан

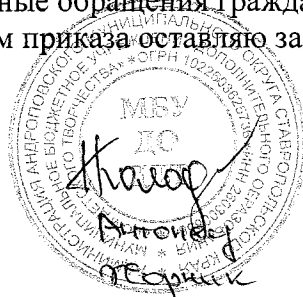
В целях исполнения Указа Президента Российской Федерации В.В. Путина от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», Федерального Закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке обращения граждан в МБУ ДО ДДТ.
2. Назначить лицом ответственным за прием и регистрацию обращений граждан ответственного за делопроизводство Антонец А.С.
3. Назначить лицом ответственным за работу с обращениями граждан заместителя директора Жорник Б.В.
4. Регистрировать письменные обращения граждан в журнал регистрации.
5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор МБУ ДО ДДТ

С приказам ознакомлены:



И.А. Колодка

А.С. Антонец
Б.В. Жорник

«УТВЕРЖДЕНО»
Директор Колос И. А. Колодка
Приказ МБУ ДО ДДТ
от «18» марта 2024 года № 52-пр

**Положение о порядке рассмотрения письменных
обращений в Муниципальное бюджетное
учреждение дополнительного образования
«Дом детского творчества»**

1. Общее положение

- 1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения письменных обращений в МБУ ДО ДДТ (далее учреждение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации (ст. 24,33,46,53), Федеральным Законом от 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 года №152-ФЗ «О персональных данных» и Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» №273-ФЗ от 29.12.2012 года.
- 1.2. Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно, порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения в МБУ ДО ДДТ (далее учреждение).
- 1.3. Граждане, как правило, родители (законные представители) обучающихся, имеют право обращаться лично, а также направлять в учреждение коллективные обращения, которые могут, отправляется по почте, по электронной почте, через сайт учреждения. Сведения о месте нахождения МБУ ДО ДДТ, почтовом адресе и адресе электронной почты для направления письменных обращений, часы личного приема граждан размещены на официальном сайте МБУ ДО ДДТ в сети Интернет.
- 1.4. Сотрудники учреждения, работающие с обращениями, несут ответственность за своевременность и полноту ответов заявителям по обращениям, находящимся у них на рассмотрении. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями.
При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнение письменные обращения временно замещающему работнику.
- 1.5. В настоящем Положении используются следующие основные термины:
Обращение гражданина (далее обращение)- направленные в учреждения в письменной форме или форме электронного документа предложения, заявления или жалобы гражданина;
Предложение - пожелания или рекомендации гражданина по улучшению отдельных направлений деятельности учреждения, совершенствованию локальных актов, улучшению условий образовательного процесса;
Заявление- просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе учреждения либо критика деятельности должностных лиц;
Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свода или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, возникших вследствие нарушения работниками учреждения требований законодательства, этических норм и правил поведения и т.д.
Должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию, осуществляющее функции по рассмотрению обращений граждан.
- 1.6. Администрация учреждения систематически анализирует и обобщает обращения граждан, содержащиеся в них предложения, критические замечания, с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

2. Право граждан на обращение

- 2.1. Граждане, представляющие интересы обучающихся (родители, законные представители) имеют право обращаться, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в администрацию МБУ ДО ДДТ либо должностным лицам МБУ ДО ДДТ. В случае если обращение направляется через представителя заявителя, предоставляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени

заявителя: доверенность, оформленная в соответствии с законодательством РФ.

- 2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая при этом права и свободы других лиц. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.
- 2.3. Рассмотрению обращений граждан осуществляется бесплатно.
- 2.4. При рассмотрении обращения в администрацию учреждения гражданин имеет право:
 1. Предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
 2. Знакомится с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержится сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
 3. Получить письменный ответ по существу поставленных обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
 4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
 5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Гарантия безопасности гражданина в связи с его обращением в МБУ ДО ДДТ

- 3.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в учреждение или к должностному лицу с критикой деятельности образовательной организации или должностного лица в целях восстановления или защиты прав, свобод законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.
- 3.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведения, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4. Требования к письменному обращению

- 4.1. В своем письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме,

адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в формате электронного документа, уведомление о переадресации обращения, излагать суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

- 4.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии. Оригиналы документов, приложенные к обращению, возвращаются заявителю по его письменной просьбе.
- 4.3. Обращение, поступившее в учреждение информационным системам общего пользования (электронная почта, сайт учреждения), подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.
- 4.4. Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя директора МБУ ДО ДДТ или его заместителей, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
- 4.5. Письма граждан с пометкой «личное» после прочтения должностным лицом в случае, если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.

5. Регистрация письменных обращений

- 5.1. Все поступающие в учреждение письменные обращения граждан принимаются, учитываются, регистрируются. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течении трех дней с момента поступления в учреждение.
- 5.2. После изучения обращения, проверки личных данных заявителя (фамилия, имя, отчество) и почтовый адреса, обращение регистрируется должностным лицом, ответственным за регистрация обращений граждан, в журнале обращений граждан. При получении обращении специалист проверяет правильность содержания корреспонденции, наличие документов во вскрываемых конвертах (конверты подкладываются к обращению). Поступившие документы прикрепляются к тексту обращения.
- 5.3. Регистрационный индекс обращения граждан указывается в отметке, которая ставится в нижнем правом углу первого листа. Регистрационный номер состоит из порядкового номера и индекса журнала регистрации обращений граждан.
- 5.4. При повторном обращении граждан документы присваивается очередной регистрационный номер, при этом в журнале регистрации обращений граждан и на обороте последнего листа обращения делается пометка «повторно» с указанием регистрационного номера предыдущего обращения. Повторным считается обращение поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со временем подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Повторные письма ставятся на контроль.
- 5.5. Письма одного и того же лица по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам, каждое такое письмо регистрируется самостоятельно.

- 5.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБУ ДО ДДТ, направляется в течении семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направлявшего обращение, о переадресации обращения.
- 5.7. МБУ ДО ДДТ при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган. Орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

6. Рассмотрение обращений граждан

- 6.1. Письменное обращение, поступившее в учреждение, подлежит обязательному рассмотрению.
- 6.2. Все поступившие обращения после регистрации рассматриваются директором МБУ ДО ДДТ, лицом ответственным за работу с обращениями граждан, лицом ответственным за работу с обращениями граждан.
- 6.3. Лицо ответственное за работу с обращениями граждан:
 1. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости- с участием гражданина, направлявшего обращение;
 2. запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
 3. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
 4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
 5. уведомляет гражданина о направлении его обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.
 6. Готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки директору на утверждение. Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.
- 6.4. Ответы на обращения граждан, присланные на имя директора учреждения, готовятся на бланке МБУ ДО ДДТ за подписью директора МБУ ДО ДДТ и регистрируются в журнале.
- 6.5. Ответы на обращения граждан должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении.

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

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

Ответы на обращение, поступившее в учреждение по информационным системам общего пользования, направляется на адрес электронной почты гражданина (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа) или почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме).

7. Порядок рассмотрения отдельных обращений

- 7.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращения, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.
- 7.2. Директор или должностное лицо учреждения при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обрушение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
- 7.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
- 7.4. 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 МБУ ДО ДДТ 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 данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
- 7.5. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать

ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

7.6. Не подлежат рассмотрению (не дается ответ по существу поставленных вопросов) обращения, в которых:

- содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст не поддается прочтению;
- обжалуется судебное решение;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

8. Сроки рассмотрения письменного обращения граждан

8.1. Письменное обращение, поступившее в учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения гражданин уведомляется письменно или по электронной почте.

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

8.3. Информация о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается с соблюдением требований Российского законодательства о персональных данных.

9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

9.1. Директор МБУ ДО ДДТ в пределах своей компетенции осуществляется контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступивших обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов.

10. Анализ обращений граждан, поступивших в МБУ ДО ДДТ

10.1. Должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан, обеспечивает учет следующих данных:

- количество обращений граждан, поступивших в учреждение за месяц;
- количество обращений граждан, поступивших в адрес директора МБУ ДО ДДТ за месяц;
- результаты рассмотрения обращений граждан.

10.2. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, администрация МБУ ДО ДДТ осуществляет учет и анализ поступивших обращений граждан и разрабатывает предложения по устранению недостатков.