

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОМ ДЕТСКОГО ТВОРЧЕСТВА»

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора
МБУДО «ДДТ»

13.05.2020 № 43-а

М.П.

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан
в МБУДО «ДДТ»

Тула, 2020 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 №243-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно, порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан в Муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования «Дом детского творчества» (далее - ДДТ).

1.3. Граждане, как правило, родители (законные представители) обучающихся, имеют право обращаться лично, а также направлять в ДДТ коллективные обращения. Обращения могут направляться по почте, телефону, а также в электронной форме (по электронной почте, на официальном сайте ДДТ, на платформе региональной автоматизированной информационной системы Навигатор дополнительного образования детей Тульской области).

1.4. Для реализации целей положения используются следующие основные термины:

Обращение гражданина (далее обращение), направленное в ДДТ, это письменное предложение, заявление и жалоба, а также устное обращение гражданина;

Предложение - пожелания или рекомендации по улучшению отдельных направлений деятельности ДДТ, совершенствованию локальных нормативных правовых актов, регулирующих ее 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 ДДТ, 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 ДДТ требований законодательства, этических норм и правил поведения и т.д.

2. Организация делопроизводства

2.1. Организация работы с письмами и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

2.2. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на директора ДДТ.

2.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется секретарем директора ДДТ.

2.4. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется директором ДДТ.

2.5. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется заместителями директора ДДТ.

3. Требования к обращению

3.1. Письменное обращение гражданина должно содержать наименование ДДТ, фамилию, имя, отчество должностного лица либо его должность, фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому нужно направить ответ, уведомление о переадресации обращения, дату и личную подпись. В случае необходимости (чтобы подтвердить свои доводы) гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.2. В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин должен указать: свои фамилию, имя, отчество; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. К обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме. Также он может их направить эти документы или их копии в письменной форме по почте.

3.3. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового или электронного) по которому следует направить ответ.

3.4. Ответ на обращение граждан не дается в следующих ситуациях:

– если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

– если текст обращения прочесть невозможно из-за его физического состояния, об этом гражданину сообщается в течение семи дней от момента регистрации;

– если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, об этом гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

– если в 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;

– если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее был дан ответ по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, гражданину сообщается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу.

3.5. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 4.1. - 4.3. настоящего положения, признаются анонимным и рассмотрению не подлежат.

3.6. Письменные обращения граждан и материалы к ним, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

4. Порядок рассмотрения письменных (электронных) обращений

4.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ДДТ.

4.2. После изучения обращения, проверки личных данных заявителя, обращение регистрируется секретарем директора ДДТ, ответственным за работу с обращениями граждан в журнале обращений граждан (приложение 1).

4.3. Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений граждан осуществляется директором ДДТ, который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения.

4.4. Срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях он может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения гражданин уведомляется официально.

4.5. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы и предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

4.6. Исполнитель, назначенный директором ДДТ, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки на утверждение.

4.7. Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.

4.8. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы.

Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

4.9. Запрос составляется в трех экземплярах: один направляется по назначению, другой – заявителю обращения, третий остается в ДДТ.

4.10. При получении проекта ответа на обращение, директор ДДТ проверяет его на предмет правильности оформления, полноты информации, соответствия выводов действующему законодательству. При согласии с представленным проектом ответа, директор ДДТ передает его для направления заявителю. Если не согласен, возвращает исполнителю на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

4.11. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса в силу каких-либо причин дать нельзя, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.

4.12. Обращение должно быть рассмотрено с учетом всех нюансов, а факты и доводы, изложенные в нем, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, с разъяснением всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано – содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

4.13. При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

5. Организация личного приема граждан. Порядок рассмотрения устных обращений.

5.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции ДДТ, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

5.2. Прием граждан осуществляется директором ДДТ. При необходимости руководитель может для решения вопроса пригласить своих заместителей или других работников ДДТ.

5.3. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд и официальный сайт ДДТ.

5.4. При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность.

5.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение 2). 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 приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.6. Устные обращения могут поступать при проведении приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности

обращающихся известны и установлены. На устные обращения, как правило, дается ответ в устной форме.

5.7. Информация об устных обращениях может быть включена в журнал обращений.

6. Формирование и хранение дел по письмам и устным обращениям граждан

6.1. Все поступившие письма и устные обращения граждан после их разрешения должны быть возвращены секретарю со всеми относящимися к ним материалами для централизованного учета и формирования дел. Формирование и хранение дел по обращениям граждан у исполнителя запрещается.

6.2. Письменные обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

6.3. В процессе формирования дел проверяется также правильность оформления документов (подписи, даты, индексы, адресаты). Недооформленные или неправильно оформленные документы возвращаются исполнителям на доработку.

6.4. Письма и материалы по устному рассмотрению обращений граждан хранятся пять лет, после чего уничтожаются.

6.5. По истечении установленного срока хранения документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан составляется акт об их уничтожении, который подписывается членами экспертной комиссии и утверждается директором образовательного учреждения.

7. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан

7.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на директора ДДТ.

7.2. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возлагается на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя не снимает с директора ДДТ ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан.

7.3. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков или порядка их рассмотрения; принятие заведомо необоснованного, незаконного решения; преследование граждан за критику; предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8. Заключительные положения

8.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Уставом ДДТ и вводится в действие после утверждения директором ДДТ.

8.2. Изменения в настоящее Положение могут быть внесены при изменении законодательства в области рассмотрения обращений граждан.

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Сведения о заявителе:

_____ (фамилия, имя, отчество гражданина)

_____ (почтовый адрес; адрес места жительства гражданина; контактный телефон)

Содержание устного обращения _____

Результат рассмотрения устного обращения гражданина

1. Дано устное разъяснение

2. Принято письменное обращение для передачи на рассмотрение _____

(должность лица, производившего личный прием)

(подпись)

(фамилия и инициалы)

Вх.№ от «___» _____ 20__ г.