

Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования
«ДЕТСКО – ЮНОШЕСКИЙ ЦЕНТР «ПИЛИГРИМ»
имени 37 гвардейского Свирского Краснознаменного
воздушно-десантного корпуса» городского округа Самара
443105, г. Самара, пр. Юных Пионеров, 142, тел. 931 – 77 – 09, e – mail: piligrim-samara@mail.ru



УТВЕРЖДАЮ

Директор МБУ ДО ДЮЦ «Пилигрим»

А.С. Поршин

Введено в действие приказом

от «02» 01 20 16 г. № 1-02

ПОЛОЖЕНИЕ о порядке рассмотрения обращений граждан в МБУ ДО ДЮЦ «Пилигрим» г.о. Самара

1. Общие положения

1.1 Настоящее положение о работе с обращениями граждан разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 29 декабря 2013 г. № 243-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации». Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.2 Организация работы с письменными 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.

1.3 Обращение граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

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

1.5 Основные задачи:

- Повышение эффективности реагирования должностных лиц на коллективные и индивидуальные заявления, личные обращения граждан;
- Выявление случаев нарушений и неисполнения законодательных и иных нормативно-правовых актов, принятие мер по их пресечению;
- Анализ причин, лежащих в основе нарушений, принятие мер по их предупреждению;
- Выявление положительных и отрицательных тенденций в работе Центра и разработка на этой основе предложений для совершенствования его деятельности;
- Оказание помощи гражданам, обратившимся к администрации Центра, в решении их проблем.

1.6 Основные термины, используемые в настоящем Положении:

- Обращение гражданина (далее – обращение) – направленное в Центр или конкретному должностному лицу в письменной форме или форме

электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

- Предложение – рекомендация гражданина, по совершенствованию локальных нормативных правовых актов Центра, деятельности образовательного учреждения и т.д.
- 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 актов, недостатка в работе Центра, 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 Центра требований законодательства, этических норм и правил поведения и т.д.

1.7 Вопросы, не урегулированные настоящим Положением, решаются в порядке, предусмотренном Федеральным законом № 59-ФЗ.

2. Права гражданина при рассмотрении обращения

2.1 При рассмотрении обращения должностным лицом Центра гражданин имеет право:

- предоставлять дополнительные документы и материалами либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться 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 содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п.3.7 – п. 3.13 настоящего Положения, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Письменные обращения граждан

3.1 Почтовый адрес Центра для получения обращений в письменной форме: 443105, г. Самара, пр. Юных Пионеров 142.

3.2 Адрес Центра для получения обращений в форме электронного документа: электронная почта piligrim-samara@mail.ru; раздел «Электронная приемная» на официальном сайте Центра <http://dod-piligrim.ru>

3.3 Гражданин в своём письменном обращении в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен

ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.4 В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.5 В обращении, составленном в формате электронного документа, гражданин должен указать: свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.6 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.

3.7 В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.8 Директор Центра или должностное лицо 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 обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.9 В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чём сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.10 В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чём в течении семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.11 В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми в Центр обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Центра, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.12 В случае, поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещён в соответствии с п. 4.14 настоящего Положения на официальном сайте Центра в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течении семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в

информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещён ответ на вопрос, поставленный в обращении.

3.13 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 нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.14 В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин в праве вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

4. Порядок рассмотрения и организации работы с обращениями граждан

4.1 Заявления граждан принимаются и регистрируются в течении 3-х дней в «Журнале регистрации письменных обращений граждан» и направляются директору.

4.2 Делопроизводство по обращениям граждан отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на методиста Центра.

4.3 Обращение, поступившие в Центр или конкретному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению.

4.4 Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений граждан осуществляется директором Центра, который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения. Исполнитель обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение.

4.5 Исполнителем является лицо, к обязанностям которого отнесено решение вопросов, указанных в заявлении. В случае необходимости рассматривающий обращение исполнитель может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

4.6 В случае, если поручение даётся двум или нескольким лицам, равным по должности, то основным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым.

4.7 Срок исполнения заявления – 30 дней с момента регистрации, а заявлений, не требующих дополнительного изучения и проверки – безотлагательно, но не позднее 15 дней.

4.8 Для предоставления объективного и мотивированного ответа на жалобу или заявление и необходимых случаях проводится предварительное расследование (проверка) фактов нарушения законов или противоправных действий должностных лиц.

4.9 По результатам расследования (проверки) директор Центра принимает решение:

- О способах устранения нарушения;
- О проведении повторной проверки фактов, указанных в жалобе (заявлении);
- Иные решения в пределах своей компетенции и сообщает о принятых мерах в письменном (устном) ответе.

4.10 В случае, если для рассмотрения обращения гражданина требуется проведение проверки, либо осуществление сбора сведений, необходимых для рассмотрения обращения гражданина, сроки рассмотрения обращения

гражданина, указанные в пункте 4.7 настоящего Положения, могут быть в порядке исключения продлены директором Центра, но не более чем на 30 дней с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

4.11 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.

4.12 При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Отчёт 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.

4.13 Ответ на обращение подписывается директором Центра.

4.14 Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении. Кроме того, на поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещён с соблюдением требования части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Центра в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

4.15 Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

4.16 Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии, и утверждается директором Центра.

5. Личный прием граждан

5.1 Личный прием граждан в Центре проводится директором Центра и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приёма, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан и должна быть размещена в доступном для обозрения месте.

5.2 При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.3 Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 приёма, о чём делается запись в карточке личного приема гражданина. В

остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.4 Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

5.5 В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Центра, гражданину даётся разъяснение, куда и в какой порядке ему следует обратиться.

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

5.7 Устные обращения могут поступать при проведении приёма, 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, даётся ответ в устной форме.

6. Анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан

6.1 Директора Центра или по его поручению другие должностные лица систематически анализируют обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, принимает меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений.

6.2 Директор Центра обеспечивает:

- Информирование всех участников образовательного процесса о порядке работы с обращениями граждан, о компетенции должностных лиц Центра, рассматривающих обращения;
- Выступления перед участниками образовательного процесса с целью разъяснения проблем, поднимаемых гражданами;
- Подготовку анализа обращений граждан не менее двух раз в год.

7. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан

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

7.2 Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нём данных, излагается на непосредственно исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировка и т.п.) не снимает с директора Центра ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращения граждан.

7.3 Неправомерный отказ в приёме или рассмотрении обращения 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.