

УТВЕРЖДАЮ:

Директор МУ ДО ЦДТ

Нуждина Т.Ю.

приказ от 27.07.2017 № 52/01-03

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений и приёма граждан
муниципального учреждения дополнительного образования
Центра детского творчества

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в муниципальном учреждении дополнительного образования Центре детского творчества (далее - ЦДТ) (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. от 02.07.2013г.) Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (в ред. от 28.12.2013г.) и определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации (далее — гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан сотрудниками учреждения.

1.2. Нормы настоящего Положения распространяются на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в ЦДТ, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

Основные понятия, используемые в Положении: Обращение гражданина - направленное в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина (граждан) в Учреждение;

- Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Учреждения;
- Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его прав и законных интересов;
- Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов;
- Письменное обращение – обращение гражданина в Учреждение, изложенное в письменной форме;
- Устное обращение – обращение гражданина, изложенное в устной форме, в том числе во время личного приема граждан главным врачом Учреждения;
- Электронное обращение – обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи;
- Личный прием граждан – прием граждан главным врачом Учреждения, согласно утвержденному графику;
- Коллективное обращение – обращение двух или более граждан по общему для них вопросу.
- Сотрудник — лицо, состоящее в трудовых отношениях с учреждением.

1.4. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции ЦДТ рассмотрение обращения граждан может осуществляться во взаимодействии с органами государственной власти, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

1.5. Конечным результатом рассмотрения обращений граждан является:

- письменный или устный ответ на все поставленные в обращении вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений;

- необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений.

1.6. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращение вопросов.

1.7. Администрация ЦДТ систематически анализирует и обобщает обращения граждан, содержащиеся в них 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 имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения в администрацию ЦДТ либо должностным лицам.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц.

2.3. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

2.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.5. При рассмотрении обращения в администрацию ЦДТ гражданин имеет право:

- Представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании.

- Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

- Получать письменный ответ по существу поставленных в обращение вопросов, за исключением случаев, указанных в п.п.5.4, 5.8 настоящего Положения уведомление о переадресации письменного обращения в государственные органы, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

- Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.6. Все письменные обращения с доставкой по почте направляются по почтовому адресу на директора ЦДТ: 152170, Ярославская область, поселок Борисоглебский, улица Октябрьская дом 44.

2.7. Также обращение может быть отправлено по адресу электронной почты на имя директора ЦДТ - borisoglebskiy.cdt@mail.ru

2.9. При самостоятельной передаче письменное обращение вручается секретарю ЦДТ или директору.

3. Требования к письменному обращению

3.1. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на сайте ЦДТ в сети Интернет, на информационном стенде учреждения.

3.2. Информация о месте нахождения учреждения, почтовых адресах для направления обращений, о телефонных номерах, адресах электронной почты для направления обращений представлены в Приложении № 1 и размещена на информационных стендах, на сайте ЦДТ.

3.3. Информирование граждан о порядке работы с обращениями граждан в учреждениях в том числе, о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения, о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения, о переадресации обращения в вышестоящий

орган, в компетенцию которого входит решение, поставленных по обращению вопросов, о невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого осуществляется директором телефону 8 (48539) 2-37-97.

4. Требования к письменному обращению

4.1. В письменном обращении граждан в обязательном порядке указывается наименование администрации, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность в администрации ЦДТ, а также свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин по письменному обращению прилагает документы и материалы либо их копии, книжки и оригиналы иных документов, приложенные к обращениям, возвращаются заявителям по их просьбе.

4.3. Обращение, поступившее в администрацию ЦДТ по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

4.4. Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя директора ЦДТ, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

Все поступающие в администрацию ЦДТ письменные обращения граждан принимаются, учитываются, регистрируются. Регистрационный индекс обращения граждан указывается в письменном обращении, который ставится в нижнем правом углу первого листа.

4.6. Письма граждан с пометкой «лично» после прочтения адресатом, в случае, если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.

4.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации ЦДТ, подлежит пересылке в течение семи 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, за исключением случая, указанного в п.п. 5.4, 5.8 настоящего Положения.

4.8. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем должностным лицам администрации ЦДТ, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

5. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов

5.1. Обращение, поступившее директору ЦДТ, подлежит обязательному рассмотрению.

5.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются директором ЦДТ или уполномоченными на то лицами, с занесением в журнал и карточку личного приема (приложение 3,4).

5.3. Директор ЦДТ:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – и с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у других предприятий и организаций города, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- 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 или другие предприятия и организации города в соответствии с их компетенцией.

5.4. Учреждения, предприятия и организации района по направленному в установленном порядке запросу директора ЦДТ, рассматривающего обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

5.5. Ответы на обращения граждан, присланные на имя директора ЦДТ, готовятся на бланке учреждения за подписью директора ЦДТ и регистрируются в журнале.

5.6. 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.

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

Ответ на обращение, поступившее в администрацию ЦДТ по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.7. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами директору ЦДТ, который формирует дело, в том числе с ответом заявителю в случае, если давалось поручение информировать руководство о результатах рассмотрения.

5.8. Порядок визирования подготовленных ответов на обращения граждан за подписью директора ЦДТ устанавливается следующий:

на втором экземпляре ответа заявителю в левом нижнем углу указывается фамилия и подпись исполнителя, номер его служебного телефона, а также проставляются визы руководителей, участвовавших в подготовке ответа, с расшифровкой фамилий.

5.9. 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 граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

6. Порядок рассмотрения отдельных обращений

6.1. Обращения граждан, поступившие директору ЦДТ из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

6.2. 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, директором ЦДТ принимается решение о списании данного обращения «В дело».

6.3. 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 орган в соответствии с его компетенцией.

6.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6.5. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, директор ЦДТ 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 ЦДТ.

6.6. 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 принимаются и подписываются директором ЦДТ.

6.7. 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 делопроизводитель формирует дело с уже имеющимися 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 директору ОУ.

6.8. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства директор ОУ вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.9. В случае если ответ по существу поставленного вопроса в обращении не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

7. Сроки рассмотрения обращений и уведомление заявителей

7.1. Обращения, поступившие директору ЦДТ, рассматриваются в срок до одного месяца со дня их регистрации, если иной срок (меньший) не установлен руководителем. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно. О результатах рассмотрения уведомляются заявители.

7.2. В исключительных случаях директор ЦДТ вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем за 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Продление срока оформляется исполнителями не менее чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения.

8. Организация работы по личному приему граждан

8.1. Личный прием граждан в учреждении проводится директором ЦДТ или уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах указана в Приложении №2 к Положению.

8.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

8.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение №3). 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 приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

8.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

9. Работа с обращениями, поставленными на контроль

9.1. Обращения, в которых содержатся вопросы, имеющие большое общественное значение, сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, как правило ставятся на КОНТРОЛЬ.

9.2. На контрольных обращениях ставятся пометки «КОНТРОЛЬ» и «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

9.3. Должностное лицо – исполнитель в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах директора ЦДТ, готовит ответ заявителю.

9.4. Если в обращениях государственных органов содержатся просьбы проинформировать их о результатах рассмотрения граждан, то исполнитель готовит ответ и им. Как правило, эти ответы подписываются директором ЦДТ. Директор ЦДТ вправе предложить исполнителю продолжить работу с проведением дополнительных проверок или после подписания ответа списать материалы по результатам рассмотрения обращения «В дело».

9.5. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителям дан ответ.

9.6. Письменные обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления, жалобы. Решение о снятии с контроля принимает директор ЦДТ.

9.7. Контрольные обращения должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращениях граждан:

- если сроки рассмотрения продлены, то должны быть указаны причины и окончательная дата рассмотрения, по истечении которой будет дополнительно сообщено о проделанной работе;
- в ответе должно быть указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения;
- ответ заявителю подписывается руководителем;
- к ответу прикладывается оригинал рассмотренного обращения гражданина, если на нем стоит штамп «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

10. Контроль над соблюдением порядка рассмотрения обращений

10.1. Директор ЦДТ или уполномоченное на то лицо, в пределах своей компетенции осуществляет контроль над соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание, поступающих обращений.

10.2. Директор ЦДТ принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

10.3. Лица, виноватые в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

11. Хранение письменных обращений и материалов, связанных с их рассмотрением

11.1. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется директором ЦДТ или уполномоченными на то лицами. и ведется отдельно от других видов делопроизводства в Журнале регистрации обращений (Приложение 4)

В журнале регистрации указываются:

- фамилия инициалы гражданина (граждан), подающих обращение, в именительном падеже;
- адрес гражданина (граждан), подающих обращение;
- дата поступления обращения;
- краткое содержание обращения;
- дата ответа;

- форма передачи ответа

- исполнитель

11.2. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

11.3. Оригиналы личных документов, приложенные к письменному обращению, не приобщаются, а возвращаются автору обращения путем личного вручения или способом, обеспечивающим их сохранность.

11.4. При необходимости направления или возврата самого обращения после его рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления или другому должностному лицу в материал по письменному обращению подшивается его копия, а так же копии сопроводительного документа и ответа автору.

11.5. Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке, каждое обращение и все документы по его рассмотрению и разрешению составляют в виде самостоятельной группы.

11.6. В случае получения повторного обращения или появления дополнительных документов – подшиваются к данной группе документов.

11.7. При оформлении дел проверяется правильность направления документов в дело. Неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.

11.8. Дела с материалами переписки (письменные обращения) хранятся в текущем делопроизводстве.

11.9. При уходе в отпуск, отъезде в командировку или увольнение работник обязан передать по указанию все находящиеся у него на исполнении письма граждан другому работнику, с тем, чтобы были приняты меры к их своевременному разрешению. Вновь принятый работник обязан ознакомиться с настоящей инструкцией.

11.10. Письма, присланные не по адресу, возвращаются на почту невскрытыми и по возможности направляются адресату.

11.11. Если письмо переслано, то в журнале указывается, откуда оно поступило, проставляются:

- исходящие номер и дата;
- регистрационный номер;
- краткое содержание письма;
- отметка о форме и сроке исполнения.

При повторном обращении граждан документу присваивается очередной регистрационный номер. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя.

11.12. Срок хранения обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном Федеральной архивной службой России.

11.13. Личная ответственность за состоянием делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан и сохранность документов возлагается на директора.

11.14. По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии с утвержденным Федеральной архивной службой России 06.10.2000 г. Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков хранения.

11.15. Хранение дел у исполнителей запрещается.

11.16. Обращения граждан могут направляться в архив без рассмотрения, если в них содержатся рассуждения по известным проблемам или поднимаются уже решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, а также бессмысленные по содержанию.

11.17. Решение о списании указанных обращений принимает директор ЦДТ.

к положению о порядке рассмотрения обращений и приёма граждан
муниципального учреждения дополнительного образования
Центра детского творчества

СВЕДЕНИЯ О МУ ДО ЦДТ ДЛЯ ИНФОРМИРОВАНИЯ ГРАЖДАН

Полное наименование учреждения в соответствии с Уставом:	муниципальное учреждение дополнительного образования Центр детского творчества
Юридический адрес:	152170, Российская Федерация, Ярославская область, п. Борисоглебский, ул. Октябрьская д.44.
Телефон/факс	(48539) 2-37-97
Электронная почта	borisoglebsriy.cdt@mail.ru
Сайт образовательного учреждения	http://cdt-bor.edu.yar.ru
Ф.И.О. руководителя	Нуждина Татьяна Юрьевна

к положению о порядке рассмотрения обращений и приёма граждан
муниципального учреждения дополнительного образования
Центра детского творчества

ГРАФИК ПРИЕМА ГРАЖДАН ПО ЛИЧНЫМ ВОПРОСАМ

Наименование должности	ФИО ответственного лица	Место приема	Дни приема	Часы приема
Директор	Нуждина Татьяна Юрьевна	п. Борисоглебский, ул. Октябрьская, д.44	ежедневно	10-00 до 11-00

к положению о порядке рассмотрения обращений и приёма граждан
муниципального учреждения дополнительного образования
Центра детского творчества

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

(Лицевая сторона)

Фамилия _____
Имя, отчество _____

Адрес _____
 Дата и время приема _____
 Содержание просьбы _____

 Кто проводил прием _____
 (Ф., и., о. и должность)
 Принято письменное обращение. Направлено в _____
 " " _____ 20_ г.
 Регистрационный N _____

(Оборотная сторона)

Отметка о результатах приема (просьба удовлетворена, в просьбе отказано, даны необходимые разъяснения, требуется дополнительный контроль и тому подобное)

 Примечание _____

Приложение № 5

к положению о порядке рассмотрения обращений и приёма граждан
 муниципального учреждения дополнительного образования
 Центра детского творчества

Журнал регистрации обращений

ФИО заявителя	Адрес заявителя	Дата поступления обращения	Содержание обращения	Исполнитель	Дата ответа и форма передачи ответа	Приложения
1	2	3	4	5	6	7