

УТВЕРЖДЕНО
Директор МАОУ ДО ДТДиМ
Т.А. Гришаева
« 20 » *сентября* 20*10* год.



ПОЛОЖЕНИЕ

Об организации работы с обращениями граждан в Муниципальном автономном образовательном учреждении дополнительного образования Дворец творчества детей и молодежи г. Томска

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с:
 - ✓ Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
 - ✓ Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- 1.2. Организация работы с обращениями граждан в МАОУ ДО ДТДиМ ведется в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом МАОУ ДО ДТДиМ и настоящим Положением.
- 1.3. Граждане вправе реализовать право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.
- 1.4. Порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.
- 1.5. Все обращения, поступившие в МАОУ ДО ДТДиМ, подлежат обязательному рассмотрению.
- 1.6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.
- 1.7. 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.
- 1.8. Результатом работы по рассмотрению письменного обращения гражданина является рассмотрение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа при необходимости.
- 1.9. Результатом работы по рассмотрению устного обращения гражданина в ходе личного приема является рассмотрение по существу всех поставленных в устном обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.
- 1.10. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

Обращения граждан (далее – обращение) – направленные должностному лицу учреждения в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение граждан.

Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности учреждения.

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 МАОУ ДО ДТДиМ и должностных лиц, либо критика деятельности учреждения и должностных лиц;

Жалоба - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями (или бездействием) сотрудников МАОУ ДО ДТДиМ, а также решениями администрации учреждения.

Должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя администрации МАОУ ДО ДТДиМ.

Повторными считаются обращения, поступившие 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. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

- 1.11. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.
- 1.12. Администрация МАОУ ДО ДТДиМ 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 учреждения либо должностным лицам.
- 2.2. Граждане вправе реализовать право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.
- 2.3. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.
- 2.4. При рассмотрении обращения в администрацию учреждения гражданин имеет право:
 - ✓ представлять дополнительные документы и материалы, 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, если в указанных документах и материалах не содержатся персональные данные, а также сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
 - ✓ получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п.п.5.4, 5.8 настоящего Порядка;
 - ✓ обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.
- 2.5. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением к должностному лицу с критикой деятельности МАОУ ДО ДТДиМ или должностного лица, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.
- 2.6. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

3. Требования к письменному обращению

- 3.1. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает наименование учреждения; фамилию и инициалы директора учреждения; свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление переадресации обращения; излагает суть предложения, заявления или жалобы; ставит личную подпись и дату.
- 3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин к письменному обращению прилагает документы и материалы либо их копии, которые возвращаются заявителем по их просьбе.
- 3.3. Обращение, поступившее в администрацию МАОУ ДО ДТДиМ в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в

письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

- 3.4. Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя директора МАОУ ДО ДТДиМ.
- 3.5. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.
- 3.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию директора, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.
- 3.7. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких вышестоящих органов, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие вышестоящие органы.
- 3.8. Вышестоящий орган может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.
- 3.9. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в вышестоящий орган, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.
- 3.10. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным п. 3.9. настоящего Порядка, невозможно направление жалоб на рассмотрение в вышестоящий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.
- 3.11. Обращение, поступившее в вышестоящий орган, подлежит обязательному рассмотрению.
- 3.12. В случае необходимости рассматривающий обращение вышестоящий орган может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.
- 3.13. Директор МАОУ ДО ДТДиМ по направленному в установленном порядке запросу вышестоящего органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязан в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.
- 3.14. Обращения, поступившие по факсу, через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» принимаются и учитываются как письменные обращения.
- 3.15. В любое время с момента регистрации обращения гражданин имеет право 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.

4. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов

- 4.1. Обращение, поступившее в учреждение, подлежит обязательному рассмотрению.
- 4.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются с занесением в Журнал регистрации обращений граждан (Приложение 1).
- 4.3. При регистрации обращению (письму) присваивается регистрационный номер.

4.4. Директор МАОУ ДО ДТДиМ:

- ✓ обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – и с участием гражданина, направившего обращение;
- ✓ запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы, за исключением материалов 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 организации города в соответствии с их компетенцией.

- 4.5. Ответы на обращения граждан, присланные на имя директора, готовятся на бланке учреждения за подписью директора и регистрируются в журнале.
- 4.6. 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.
- 4.7. Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе указываются, какие меры приняты по обращению гражданина. 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 учреждение по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

- 4.8. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные гражданином к письму. Если в письме не содержится просьба об их возврате, они остаются «В деле».
- 4.9. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами директору МАОУ ДО ДТДиМ.
- 4.10. Порядок визирования подготовленных ответов на обращения граждан за подписью директора устанавливается следующий:

✓ на экземпляре ответа заявителю в левом нижнем углу указывается фамилия исполнителя, номер его служебного телефона, а также проставляются фамилии сотрудников, участвовавших в подготовке ответа.

- 4.11. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка об исполнении «В дело», дата и личная подпись директора. Предложения, заявления и жалобы, копии ответов на граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

- 5.1. Обращения граждан, поступившие из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.
- 5.2. 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, принимается решение о списании данного обращения «В дело».
- 5.3. 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 государственный орган в соответствии с его компетенцией.
- 5.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
- 5.5. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу работника/директора, а также членов его семьи, директор вправе оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
- 5.6. 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 в течение семи дней со дня регистрации обращения, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
- 5.7. 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 формируется 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.

- 5.8. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
- 5.9. 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.
- 5.10. В случае, если от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения, то обращение не рассматривается, по существу.
- 5.11. При ответах на телефонные звонки работник МАОУ ДО ДТДиМ, ответственный за делопроизводство подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании учреждения; фамилии, имени, отчества и должности работника, принявшего телефонный звонок.
- 5.12. Если работник не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

6. Сроки рассмотрения обращений и уведомление заявителей

- 6.1. Обращения, поступившие в МАОУ ДО ДТДиМ, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если иной срок (меньший) не установлен директором.
- 6.2. В исключительных случаях директор вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 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.

7. Организация работы по личному приему граждан

- 7.1. График личного приема граждан директором (уполномоченным на то лицом) размещается на официальном сайте МАОУ ДО ДТДиМ и на информационном стенде учреждения.
- 7.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 7.3. По вопросам, не входящим в компетенцию директора, заявителям рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.
- 7.4. Директор при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции может приглашать на прием работников учреждения, озвученных в обращении; создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях; проверять исполнение ранее принятых решений в МАОУ ДО ДТДиМ по обращениям граждан.
- 7.5. Устное обращение граждан подлежит обязательной регистрации в Журнале регистрации устных и письменных обращений граждан (Приложение №1). 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 во время приёма. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные законодательством и настоящим Положением сроки.

При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке.

- 7.6. Контроль за сроками исполнения поручений по устному обращению с личного приема директора осуществляет ответственное должностное лицо за делопроизводство.
- 7.7. При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы по делу заявителя.

7.8. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если:

- он допускает нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- ответ на вопрос не может быть дан без разглашения государственной или иной охраняемой законом тайны.

8. Работа с обращениями, поставленными на контроль

- 8.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится в целях устранения недостатков в работе МАОУ ДО ДТДиМ, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений граждан.
- 8.2. Должностное лицо – исполнитель в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах директора МАОУ ДО ДТДиМ, готовит ответ заявителю.
- 8.3. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителям дан ответ.
- 8.4. 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 МАОУ ДО ДТДиМ.

9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

- 9.1. Директор МАОУ ДО ДТДиМ осуществляет в пределах своей компетентности контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

10. Ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан

- 10.1. Ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан несет директор учреждения.
- 10.2. Должностные лица/работники МАОУ ДО ДТДиМ несут персональную ответственность за:
- неведение до граждан сведений о месте и времени личного приема;
 - неправомерный отказ в личном приеме;
 - утрату обращения гражданина, документов, связанных с его рассмотрением;
 - неуведомление гражданина о переадресации его обращения или о продлении сроков его рассмотрения;
 - отказ ознакомить гражданина с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения;
 - неисполнение письменного ответа;
 - преследование гражданина за критику, содержащуюся в обращении;
 - разглашение информации, содержащейся в обращении (за исключением передачи обращения органу или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов), а также персональных данных гражданина;
 - пересылку обращения лицу, действия которого обжалует гражданин;
 - за пропуск сроков для ответа на обращения граждан.

11. Организация делопроизводства

- 11.1. Ответственность за организацию делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на директора МАОУ ДО ДТДиМ.
- 11.2. Делопроизводитель несет персональную ответственность за ведение журнала регистрации по обращениям граждан.
- 11.3. Делопроизводитель МАОУ ДО ДТДиМ осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.

