

«ПРИНЯТО»

Общим собранием работников ГБУ ДО
Центр детско-юношеского технического творчества и информационных технологий

Протокол № 2 от 26.02.2020 г.



«УТВЕРЖДАЮ»

И.о. директора ГБУ ДО Центр детско-юношеского технического творчества и информационных технологий

Койвунен А.В.

Приказ № 19-О от 26.02.2020 г.

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

1. Общие положения

1.1 Данное Положение разработано в соответствии Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" с изменениями и дополнениями от 29 июня, 27 июля 2010 г.

1.2 Данное положение регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы, органы местного самоуправления, учреждения и т.д., а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан.

1.3 Установленный порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан.

1.4 Для реализации целей положения используются следующие основные термины:

- обращение гражданина (далее - обращение), направленное в Государственное бюджетное учреждение дополнительного образования Центр детско-юношеского технического творчества и информационных технологий (далее – Учреждение) - это письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- предложения или рекомендации гражданина по:
 - ✓ совершенствованию образовательного процесса;
 - ✓ совершенствованию локальных и иных нормативных правовых актов, регулирующих деятельность Учреждения;
 - ✓ развитию взаимоотношений субъектов образовательного процесса,
 - ✓ заявление-просьба гражданина о содействии в реализации прав и свобод обучающегося;
 - ✓ сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов.

2. Права гражданина при рассмотрении обращения

2.1 При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если в них не содержится информация, содержащая сведения, составляющие государственную, коммерческую или иную специально охраняемую федеральным законом тайну, а также не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобами на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;
- гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностных лиц Учреждения при рассмотрении обращения, по решению суда.

1.1 Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности, либо в целях восстановления или защиты прав и свобод обучающегося ребенка.

1.2 При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

2. Права и обязанности должностных лиц

2.1 Учреждение обязано:

- обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов обучающегося ребенка;
- давать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в течение 15 дней;
- уведомлять гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;
- в случае полученного запроса от государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, в установленном порядке предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения.

2.2 Ответ на обращение подписывается руководителем Учреждения, либо уполномоченным на то лицом.

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

2.4 Должностные лица Учреждения имеют право:

- не направлять ответ заявителю в случаях:
 - ✓ если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
 - ✓ если текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- не рассматривать обращение в случаях:
 - ✓ если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, так как данное обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;
- оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов, в случаях:
 - ✓ если в полученных обращениях содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи,
 - ✓ сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;
- не рассматривать обращение в случаях:
 - ✓ 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 Учреждения, либо уполномоченное на то лицо, 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 Учреждение, о данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

2.5 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 в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

3. Порядок рассмотрения устных обращений граждан

3.1 Личный прием граждан в Учреждении проводится директором и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

3.3 Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

3.4 Результаты личного приема граждан фиксируются в журналах личного приема граждан, которые ведутся ответственным лицом,

3.5 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.

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

3.7 В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

4. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан

4.1 Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает 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.

4.3 Обращение, поступившее в Учреждение по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению.

4.4 Обращения, в которых отсутствуют фамилия, адрес, место работы (учебы) и личная подпись, считаются анонимными и не подлежат рассмотрению. Анонимное обращение, содержащее сведения о готовящемся или совершенном преступлении, направляется для проверки в правоохранительные органы.

4.5 Не рассматриваются обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц;

4.6 Обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, считаются повторными.

4.7 В случае, если повторное обращение вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения обращений, директор Учреждения принимает соответствующие меры в отношении виновных лиц и о результатах рассмотрения обращения сообщает заявителю.

4.8 Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

4.9 В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается письменное разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5. Направление и регистрация письменного обращения

5.1 Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в Учреждение.

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

5.3 Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение 7 дней со дня регистрации соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданину, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.4 В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

5.5 В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление жалобы на рассмотрение должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

6. Сроки рассмотрения обращений граждан

6.1 Обращения граждан, поступившие в Учреждение, касающиеся компетенции должностных лиц Учреждения подлежат обязательному рассмотрению в установленные законодательством Российской Федерации, а именно в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

6.2 В исключительных случаях директор Учреждения, либо уполномоченное на то лицо, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

7. Контроль за рассмотрением обращений граждан и ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан

7.1 Должностные лица Учреждения осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

7.2 За нарушение порядка рассмотрения обращений граждан, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.