

Государственное бюджетное учреждение дополнительного образования
Центр детско-юношеского технического творчества и информационных технологий
Пушкинского района Санкт-Петербурга

«ПРИНЯТО»

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

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ГБУ ДО Центр детско-юношеского
технического творчества и информационных
технологий
_____ А.В. Койвунен

Протокол № 1 от 12.01.2021 г.

Приказ № 3/1 от 12.01.2021 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

1. Общие положения

- 1.1. Данное Положение разработано в соответствии с 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:
 - 1.4.1. 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;
 - 1.4.2. 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:

- 2.1.1. представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- 2.1.2. 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;
- 2.1.3. 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;
- 2.1.4. обращаться с жалобами на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке;
- 2.1.5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;
- 2.1.6. на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностных лиц Учреждения при рассмотрении обращения, по решению суда.
- 2.2. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности, либо в целях восстановления или защиты прав и свобод обучающегося ребенка.
- 2.3. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

3. Права и обязанности должностных лиц

- 3.1. Учреждение обязано:
 - 3.1.1. обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
 - 3.1.2. принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов обучающегося ребенка;
 - 3.1.3. давать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в течение 15 дней;
 - 3.1.4. уведомлять гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;
 - 3.1.5. 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.
- 3.2. Ответ на обращение подписывается руководителем Учреждения, либо уполномоченным на то лицом.
- 3.3. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.
- 3.4. Должностные лица Учреждения имеют право:
 - 3.4.1. **не направлять ответ** заявителю в случаях:
 - 3.4.1.1. если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
 - 3.4.1.2. если текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

3.4.2. **не рассматривать обращение**, в случаях:

3.4.2.1.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;

3.4.2.2.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;

3.4.3. **оставить обращение без ответа** по существу поставленных в нем вопросов, если в полученных обращениях содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

3.5.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.

4. Порядок рассмотрения устных обращений граждан

4.1.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.

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

4.3.Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

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

4.5.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.

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

4.7.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.

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

5. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан

5.1.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.

- 5.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
- 5.3. Обращение, поступившее в Учреждение по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению.
- 5.4. 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.
- 5.5. Не рассматриваются обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.
- 5.6. Обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, считаются повторными.
- 5.7. 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.
- 5.8. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.
- 5.9. 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.

6. Направление и регистрация письменного обращения

- 6.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в Учреждение.
- 6.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.
- 6.3. 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».
- 6.4. 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.
- 6.5. 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.

7. Сроки рассмотрения обращений граждан

- 7.1. 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.

7.2. 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.

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

8.1. 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.

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