

**Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования
«Центр дополнительного образования»**

Согласовано
Советом учреждения
Протокол от 20.08.2020г. № 1



Утверждено
приказом директора
от 20.08.2020г. № 225
Л.В.Михайлова

**Положение
о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в Муниципальное
автономное учреждение дополнительного образования
«Центр дополнительного образования»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Центр дополнительного образования» (далее – Учреждение) разработано в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Уставом Учреждения.

1.2. Предметом регулирования настоящего порядка является организация обеспечения своевременного рассмотрения обращения граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направления ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок;

1.3. Положения настоящего порядка распространяются на все обращения граждан, поступившие в Учреждение от получателей образовательных услуг (устные и письменные обращения, по телефону, по электронной почте, в Интернет-приемной, размещенной на официальном сайте Учреждение;

1.4. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений, жалоб:

- Предложение – обращение граждан, направленное на улучшение деятельности Учреждения;
- Заявление – обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан;
- Жалоба – обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями (бездействиями) или

решениями администрации, педагогических или иных работников Учреждения.

1.5. Рассмотрению подлежат обращения, в которых гражданин в обязательном порядке указывает наименование органа, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, ставит личную подпись и дату.

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

2. Информирование граждан о рассмотрении обращений

2.1. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично в Учреждение;
- по телефону;
- по электронной почте;
- через интернет-приемную

2.2. Сведения о месте нахождения учреждения, почтовом адресе, телефонных номерах и адресе электронной почты zatocdod@mail.ru для направления обращений размещены на официальном сайте Учреждения в сети Интернет <http://zatocdod.ru>, где имеется вкладка «Обратная связь». Почтовый адрес 184653, Мурманская область, г. Полярный, ул. Красный Горн, 16, телефон 8(81551) 7 – 29 – 11

3. Срок рассмотрения обращений

3.1. Все поступившие в Учреждение обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, регистрируются в течение 3-х рабочих дней и передаются директору на рассмотрение.

3.2. Обращение, поступившее в Учреждение в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

3.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.4. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

3.5. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник учреждения, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

4. Права гражданина и обязанности должностных лиц Учреждения при рассмотрении обращений

4.1 Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в учреждении имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению 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, предусмотренных действующим законодательством;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4.2. Должностные лица Учреждения обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости – с участием граждан, направивших обращения;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

4.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам Учреждения при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

4.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в Учреждения являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- честность в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения

5. Порядок рассмотрения отдельных видов обращений

5.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес

электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Такие обращения признаются анонимными.

5.2. 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.

5.3. Учреждение 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 нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

5.5. В случае 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. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.6. 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 Учреждения.

6. Работа с устными обращениями

6.1. На устные обращения граждан дается устный ответ в том случае, если изложенные заявителем факты и обстоятельства очевидны и не требуют проверки и изучения.

6.2. Прием устных обращений по контактными телефонами Учреждения ведется администрацией учреждения.

6.3. Устные обращения:

- требующие оперативного вмешательства или оказания помощи в сложившейся ситуации доводятся до директора учреждения или уполномоченного лица для принятия решения и осуществление контроля за её разрешением;
- содержащие критические замечания в адрес учреждения сотрудников учреждения или по улучшению их деятельности доводятся до директора учреждения или уполномоченного лица.

7. Сроки рассмотрения письменного обращения

Срок рассмотрения обращений:

- срок рассмотрения письменного обращения граждан составляет не более тридцать календарных дней с момента поступления обращения;
- в случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребления дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены директором учреждения не более чем на тридцать календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение;
- рассмотрение заявлений и жалоб, касающихся вопросов защиты прав ребенка, а также предложения по предотвращению возможных аварий, катастроф и иных чрезвычайных ситуаций назначается безотлагательно и должно быть завершено не позднее, чем в пятнадцатидневный срок.

8. Личный прием граждан

8.1. Личный прием граждан осуществляется директором учреждения и (или) его заместителем в соответствии с графиком работы, утвержденным директором учреждения. График работы размещается на официальном сайте учреждения и на информационном стенде

8.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

8.3. Во время личного приема гражданин делает заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его или обучающихся нарушенных прав, свобод и законных интересов. Содержание обращения заносится в журнал регистрации заявлений (приложение 1), обращений и жалоб граждан. 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. В данном конкретном случае заполняется карточка личного приема гражданина (приложение 2). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Ответ на обращение, поступившее в учреждение в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

8.4. 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.

8.5. 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. Результаты рассмотрения обращений граждан

9.1. Конечными результатами рассмотрения обращений являются:

- ответы на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомления о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

9.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или форме электронного документа.

10. Контроль и ответственность за нарушение Положения о порядке рассмотрения обращений граждан

10.1. Контроль за полнотой и качеством работы по рассмотрению обращений граждан включает в себя выявление и устранение нарушений прав гражданина, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц, контроль за соблюдением последовательности действий и принятием решений осуществляется директором Учреждения

10.2. Директор Учреждения несет дисциплинарную ответственность за правильность определения исполнителя по рассмотрению обращения, наличие оснований для принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращении переписки, соблюдение сроков рассмотрения обращения, содержание подписываемого ответа.

10.3. Исполнители несут дисциплинарную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, содержание подготовительного ответа.

обращений и приема граждан в Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Центр дополнительного образования»

Форма журнала обращений

№	дата поступления обращения	Ф.И.О. гражданина, родителя (законного представителя)	Ф.И.О. учащегося	Адрес места жительства гражданина, родителя (законного представителя)	Краткое содержание обращения	должность, Ф.И.О. исполнителя	информация об исполнении (принятое решение)
1	2	3	4	5	6	7	8

КАРТОЧКА
личного приема граждан

Сведения о заявителе:

(фамилия, имя, отчество гражданина)

(почтовый адрес места жительства гражданина)

Прием осуществлял:

(должность, фамилия, инициалы)

Краткое содержание устного обращения гражданина:

Результаты устного приема:

Дано устное разъяснение:

Принято письменное обращение для передачи на рассмотрение в:

(должность лица, производившего
личный прием)

(подпись)

(фамилия и инициалы)

дата приема «__» _____

регистрационный № _____