

УТВЕРЖДАЮ:
Приказ от 13.04.2022 № 40-О
Директор МАОУ ДО
ДЮЦ «Звездочка» г. Томска

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан в администрацию Муниципального автономного образовательного учреждения дополнительного образования Детско-юношеского центра «Звездочка» г. Томска

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего Порядка является организация своевременного и полного рассмотрения обращений граждан в администрацию Муниципального автономного образовательного учреждения дополнительного образования Детско-юношеского центра «Звездочка» г. Томска (далее – МАОУ ДО ДЮЦ «Звездочка» г. Томска) с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направлении ответов в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.2. Настоящий Порядок определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан в МАОУ ДО ДЮЦ «Звездочка» г. Томска.

1.3. Рассмотрение обращений граждан в МАОУ ДО ДЮЦ «Звездочка» г. Томска регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

1.3.1. Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»

1.3.2. Законом Томской области от 11.01.2007 №5-ОЗ «Об обращениях граждан в государственные органы Томской области и органы местного самоуправления»

1.3.3. Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ.

1.4. Настоящий Порядок является локальным нормативным актом МАОУ ДО ДЮЦ «Звездочка» г. Томска, регламентирующим образовательные отношения.

1.5. Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее – обращения).

1.6. Сведения о месте нахождения МАОУ ДО ДЮЦ «Звездочка» г. Томска, почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений, информация о личном приеме граждан руководителем размещаются на информационных стендах и официальном сайте МАОУ ДО ДЮЦ «Звездочка» г. Томска в сети интернет - <http://zvezdochka.edu.tomsk.ru> (далее – сайт МАОУ ДО ДЮЦ «Звездочка» г. Томска).

1.7. Обращения граждан могут быть направлены в МАОУ ДО ДЮЦ «Звездочка» г. Томска:

1.7.1. почтой России по адресу: 634012, г. Томск, ул. Елизаровых, 2

1.7.2. электронной почтой по адресу: star@education70.ru

1.7.3. по телефону: (8-3822) 41-43-90.

1.8. Все поступающие обращения граждан в МАОУ ДО ДЮЦ «Звездочка» г.Томска подлежат обязательному рассмотрению. Отказ в приёме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию МАОУ ДО ДЮЦ «Звездочка» г.Томска, недопустим.

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 МАОУ ДО ДЮЦ «Звездочка» г.Томска, 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 МАОУ ДО ДЮЦ «Звездочка» г.Томска гражданин имеет право:

2.5.1. представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании;

2.5.2. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

2.5.3. обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

2.5.4. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Требования к письменному обращению

3.1. В письменном обращении граждан в обязательном порядке указывается наименование организации, либо фамилия, имя, отчество соответствующего лица или его должность в МАОУ ДО ДЮЦ «Звездочка» г.Томска, 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.

3.2. 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.

3.3. Обращение, поступившее в МАОУ ДО ДЮЦ «Звездочка» г.Томска по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

3.4. Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя директора МАОУ ДО ДЮЦ «Звездочка» г.Томска или его заместителей, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

Все поступающие в МАОУ ДО ДЮЦ «Звездочка» г.Томска письменные обращения граждан принимаются, учитываются, регистрируются. Регистрационный индекс обращения граждан указывается в письменном обращении, который ставится в нижнем правом углу первого листа.

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

3.7. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления, организаций или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации

направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, организации или соответствующим должностным лицам.

4. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов

4.1. Обращение, поступившее директору МАОУ ДО ДЮЦ «Звездочка» г.Томска, подлежит обязательному рассмотрению.

4.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются секретарем директора с занесением в журнал регистрации обращений граждан личного и оперативного характера или журнал регистрации устных обращений граждан.

4.3. Директор МАОУ ДО ДЮЦ «Звездочка» г.Томска:

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

4.3.2. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод законных интересов гражданина;

4.3.3. дает письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов.

4.4. Ответы на обращения граждан, присланные на имя директора МАОУ ДО ДЮЦ «Звездочка» г.Томска, готовятся на бланке учреждения за подписью директора и регистрируются в журнале.

4.5. 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.

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 МАОУ ДО ДЮЦ «Звездочка» г.Томска по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. Обращения граждан, поступившие директору МАОУ ДО ДЮЦ «Звездочка» г.Томска 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 директором МАОУ ДО ДЮЦ «Звездочка» г.Томска.

5.3. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи заведующий вправе оставить обращение без ответа или направить данное обращение в правоохранительные органы.

5.4. 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.

5.6. 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 МАОУ ДО ДЮЦ «Звездочка» г.Томска вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6. Сроки рассмотрения обращений и уведомление заявителей

6.1. Обращения, поступившие директору МАОУ ДО ДЮЦ «Звездочка» г.Томска, рассматриваются в срок до одного месяца со дня их регистрации, если иной срок (меньший) не установлен руководителем либо его заместителем. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно. О результатах рассмотрения уведомляются заявители.

6.2. В исключительных случаях руководитель 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.

7. Организация работы по личному приему граждан

7.1. График и порядок личного приема граждан в МАОУ ДО ДЮЦ «Звездочка» г.Томска устанавливается руководителем.

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

7.3. По вопросам, не входящим в компетенцию директора МАОУ ДО ДЮЦ «Звездочка» г.Томска, заявителям рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.

7.4. Во время записи на прием директор заполняет карточку личного приема гражданина (форма прилагается), в которую заносится содержание обращения гражданина на личном приеме, а также резолюция с поручением должностному лицу. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке, а в карточке делается отметка «Оставлено заявление» и дата регистрации.

7.5. 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.

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

8. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

8.1. Должностное лицо в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание, поступающих обращений и информирует директора о нарушениях исполнительской дисциплины.

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

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

9. Хранение материалов по обращениям граждан

9.1. Секретарь директора осуществляет хранение заявлений и жалоб граждан.

9.2. Журналы регистрации по обращениям граждан вносятся в номенклатуру дел.

9.3. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на секретаря директора.

9.4. Срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет.

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН
Директора МАОУ ДО ДЮЦ «Звездочка» г.Томска**

Дата приема _____

Ф.И.О. гражданина _____

Место работы _____

Домашний адрес _____

Телефон _____

Содержание устного обращения _____

Результат рассмотрения устного обращения гражданина

1.Кому отправлено (резолуция)

2.Дата исполнения _____

3.Дополнительный контроль _____

4.Снято с контроля _____

5.Результат _____

6.Дата, должность исполнителя _____

7.От гражданина принято письменное заявление (Прилагается)

Вх.№ от « ____ » _____ 20__ г.