Танина Юлия Владимировна

Подписано цифровой подписью: Танина Юлия Владимировна

СОГЛАСОВАНО
на педагогическом совете

протокол № 1 от 02.09 2019 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор МБУДО «ДТ «Русинка»
Ю.В. Танина
приказ № 19/1 от 02.09 2019 г.

# ПОЛОЖЕНИЕ
## о порядке рассмотрения обращений граждан в МБУДО «ДТ «Русинка»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о рассмотрении обращений граждан в МБУДО «ДТ «Русинка» (далее - Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за его исполнением, организации личного приема граждан.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

1.3. МБУДО «ДТ «Русинка» (далее - Учреждение), в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в Учреждение в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.
Местонахождение Учреждения: 404315, Волгоградская область, город Волжский, улица Мира, дом 69а. Контактный телефон/факс: (8443) 58-01-84
Адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее Интернет): http://rusinka34.ru.
Адрес электронной почты: priemnay@rusinka34.ru
График работы административного персонала Учреждения: понедельник - пятница: 08:30 – 17:30; перерыв: 13:00 – 14:00; суббота - воскресенье: выходные дни.
Сведения о местонахождении Учреждения, почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок размещаются на странице Учреждения на официальном сайте Учреждения, а также на информационных стендах по адресу нахождения Учреждения.

### 2. Порядок работы с обращениями граждан и организаций

**2.1. Порядок регистрации обращений**

2.1.1. Обращение, а также документы, связанные с его рассмотрением, принимаются в приемной Учреждения.
При поступлении письменного обращения в приемную Учреждения, секретарь:
- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту невскрытыми, ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;
- при приеме письменного обращения непосредственно от заявителя по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у заявителя) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов уполномоченного лица, принявшего обращение;
- при приеме обращения в форме электронного документа распечатывает его на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним производится в порядке, предусмотренном для письменных обращений, согласно Федеральному закону от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат. Должностное лицо, принявшее обращение, проверяет правильность адресования и передает его на регистрацию. *(Пункт 2.1.1 в ред. приказа министерства финансов области* от 03.03.2016 № 44 - *см.* предыдущую редакцию)

2.1.2. Все поступающие в Учреждение обращения граждан подлежат обязательной регистрации в журнале по обращению граждан в течение трех дней со дня поступления путем занесения соответствующих данных.

## 2.2. Порядок работы с зарегистрированными обращениями

2.2.1. Обращение, поступившее в Учреждение в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Положением. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование Учреждения, либо фамилию, имя, отчество директора. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии. Обращение гражданина, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и суть предложения, заявления, жалобы. 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.

2.2.2. Срок рассмотрения обращений граждан - не более 30 дней со дня регистрации.

Директор вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.2.3. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 указанного Федерального закона, директор, 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.

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

2.2.5. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Учреждение вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.2.6. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор, 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.

2.2.7. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции Учреждения, содержатся вопросы, разрешение которых находится в компетенции различных органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

**2.3. Подготовка ответов на обращения граждан**

2.3.1. После рассмотрения Учреждением поступивших обращений граждан они передаются на исполнение в структурное подразделение Учреждения согласно резолюции.

2.3.2. По каждому обращению, поступившему на исполнение в соответствующее структурное подразделение, в течение трех дней должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения, должно быть принято одно из следующих решений:
- о принятии к рассмотрению обращения по вопросам, входящим в компетенцию Учреждения;
- о направлении по принадлежности в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, если затронутые вопросы не относятся к ведению Учреждения, с извещением об этом автора обращения;
- об оставлении обращения без ответа при наличии оснований, установленных пунктом 2.2.5 настоящего Положения, с извещением об этом автора обращения.

2.3.3. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, подготавливает проект ответа заявителю, визирует проект и согласовывает его в установленном порядке.

Ответ на обращение оформляется на бланке Учреждения в соответствии с Инструкцией по делопроизводству и подписывается директором, либо уполномоченным должностным лицом.

2.3.4. Отправление ответа на обращение осуществляется после присвоения ему исходящего регистрационного номера.

2.3.5. Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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. Ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

2.3.6. Обращения граждан считаются решенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

2.3.7. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов, а также содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

2.3.8. Документы, связанные с рассмотрением обращений граждан, имеют специальный индекс и хранятся отдельно.

**2.4. Порядок хранения рассмотренных обращений**

2.4.1. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел, хранятся в течение 5 лет.

2.4.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные

документы по их исполнению подшивать в дела запрещается.

## 3. Организация личного приема граждан

3.1. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Учреждения, проводится в целях поддержания непосредственных контактов Учреждения с гражданами и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб граждан.

Помещение для осуществления приема граждан должно быть оборудовано в соответствии с санитарными нормами и правилами, с соблюдением мер безопасности. Для написания заявления непосредственно в Учреждении гражданам отводятся места, оборудованные стульями, столами, канцелярскими принадлежностями и бумагой формата А4 для составления письменных обращений.

3.2. Личный прием граждан осуществляется Учреждением или иным должностным лицом, уполномоченным директором, каждый второй четверг текущего месяца с 15:00 до 17:00 ч. в служебном кабинете по адресу: г. Волжский, ул. Мира, д. 69а.

Информация о личном приеме граждан размещается на официальном сайте Учреждения, а также на информационном стенде в Учреждении и иных местах, доступных для посетителей.

3.3. Должностное лицо, уполномоченное на ведение делопроизводства, осуществляет учет обращений граждан в Журнале учета обращений граждан (далее - Журнал), форма которого предусмотрена приложением 1 к настоящему Положению.

3.4. По решению директора к участию в проведении им приема граждан могут привлекаться иные работники Учреждения.

3.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения. На основании этих документов оформляется карточка личного приема гражданина (Приложение 2 к настоящему Положению).

3.6. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Правом на первоочередной личный прием обладают ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды первой группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов, беременные женщины, родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет и иные категории граждан, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

3.7. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

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 остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Положением порядке.

3.8. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.9. В случаях, если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном настоящим Положением порядке подлежит регистрации и последующему направлению на рассмотрение и разрешение по существу структурными подразделениями Учреждения, в соответствии с их компетенцией.

3.10. В случае необходимости директор дает поручения должностным лицам соответствующих структурных подразделений Учреждения о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу.

## 4. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений граждан

4.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

4.2. Контроль за соблюдением сроков и полнотой рассмотрения обращений граждан осуществляется секретарем Учреждения.

4.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется на основании сведений, содержащихся в ЕСЭДД. Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа.

4.4. Контроль за решением вопросов, содержащихся в обращениях граждан, осуществляется на основе информации о результатах рассмотрения обращений граждан, подготавливаемой отделом документооборота и контроля исполнения документов.

4.5. Снятие обращения с контроля осуществляет директор. Промежуточный ответ на обращение или перепоручение исполнения обращения другому должностному лицу или структурному подразделению Учреждения не является основанием для снятия обращения с контроля.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в Учреждении

| № п/п | Ф.И.О. | Краткое содержание вопроса | Дата личного приема | Результат рассмотрения обращения |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

ПРИЛОЖЕНИЕ 2
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в Учреждении

# Карточка личного приема граждан

№ _____ "_____" _____ 20___ г.
(дата приема)

Фамилия, имя, отчество гражданина: _____
_____

Место работы гражданина, должность: _____
_____

Адрес регистрации гражданина, контактный телефон: _____
_____
_____

Краткое содержание вопроса: _____
_____
_____
_____
_____
_____

Фамилия, имя, отчество, должность ведущего прием: _____
_____

Краткое содержание поручения, срок его исполнения и лицо, ответственное за исполнение поручения: _____
_____
_____
_____

Отметка о результате приема: _____
_____
_____

Примечание: _____
_____

Подпись ведущего прием, дата: _____