

Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования
«Детский эколого-биологический центр»

ПРИНЯТО

Педагогическим советом
Протокол № 21
От «29» 08 2022г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор МАУДО «Детский
эколого-биологический центр»
Т.В. Даминова
Приказ № 114 ОД от 01.09 2022 г.



Положение
о порядке рассмотрения обращения граждан
в муниципальном автономном учреждении дополнительного образования
«Детский эколого-биологический центр»
(правила ведения личного приема граждан)

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ от 02 мая 2006 г.

1.2. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан в муниципальном автономном учреждении дополнительного образования «Детский эколого-биологический центр» (далее – Центр) должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1) *обращение гражданина* (далее – обращение) - направленные должностному лицу Центра в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

2) *предложение* – рекомендация гражданина, направленная на улучшение деятельности Центра;

3) *заявление* – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе коллектива Центра, либо критика деятельности работников Центра;

4) *жалоба* – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

2. Организация делопроизводства и сроки рассмотрения обращений.

2.1. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан несет директор Центра. Ответственность за состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан несет делопроизводитель.

2.2. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

2.3. Делопроизводитель регистрирует письменное обращение в течение трех дней с момента поступления в Центр в Журнале учета обращений граждан. (Приложение 1)

2.4. Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо ставится свой регистрационный номер.

2.5. Если письмо переслано, то в журнале (в графе «примечание») указывается, откуда оно поступило (от администрации, прокуратуры,

управления культуры и т.д.)

2.6. После регистрации обращение направляется директору Центра для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и сроков исполнения.

2.7. Непосредственное исполнение поручений при рассмотрении обращений граждан осуществляется заместителями директора Центра, заведующими отделами, педагогами дополнительного образования, другими должностными лицами Центра, которые предоставляют необходимую информацию по факту обращения, оформленную в виде служебной или объяснительной записки.

2.8. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора Центра, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

2.9. Письменное обращение, поступившее в Центр, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

2.10. В исключительных случаях директор Центра вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

2.11. При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

2.12. Все поступившие письма граждан после их разрешения возвращаются делопроизводителю со всеми относящимися к ним материалами для централизованного учета и формирования дел. Формирование и хранение дел по обращениям граждан у исполнителя запрещается.

2.13. Письменные обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дела.

2.14. В процессе формирования дел проверяется также правильность оформления документов (подписи, даты, адресаты). Недооформленные или неправильно оформленные документы возвращаются исполнителям на доработку.

2.15. Письма и материалы по устному рассмотрению обращений граждан хранятся пять лет, после чего уничтожаются.

2.16. По истечении установленного срока хранения документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан составляется акт об их уничтожении, который подписывается членами комиссии и утверждается директором Центра.

3. Требования к обращению

3.1. Письменное обращение гражданина (*Приложение 3*) должно содержать наименование Центра, фамилию, имя, отчество должностного лица либо его должность, фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому нужно направить ответ, уведомление о переадресации обращения, дату и личную подпись. В случае необходимости (чтобы подтвердить свои доводы) гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.2. В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин должен указать: свои фамилию, имя, отчество; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. К обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме. Также он может направить эти документы или их копии в письменной форме по почте.

3.3. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового или электронного) по которому следует направить ответ.

3.4. Ответ на обращение граждан не дается в следующих ситуациях:

- если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если текст обращения прочесть невозможно из-за его физического состояния, об этом гражданину сообщается в течение семи дней от момента регистрации;
- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, при этом гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом личного обращения;
- если в 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;
- если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее был дан ответ по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, гражданину сообщается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу.

3.5. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 3.1. - 3.3. настоящего положения, признаются анонимным и рассмотрению не подлежат.

3.6. Письменные обращения граждан и материалы к ним, копии ответов,

документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

4. Личный прием граждан

- 4.1. Личный прием граждан осуществляется директором Центра каждую пятницу с 10.00 до 13.00.
- 4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 4.3. Содержание устного обращения заносится в Карточку личного приема граждан (*Приложение 2*)
- 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. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Центра, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 4.7. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 4.8. Устные обращения, поступающие во время телефонных переговоров, рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны и установлены. На устные обращения, как правило, дается ответ в устной форме.
- 4.9. Информация об устных обращениях может быть включена в Журнал учета обращений граждан.

Форма Журнала учета обращений граждан

№ п/п (регистрационный №)	Дата поступления обращения	Ф.И.О. гражданина	Адрес места жительства гражданина	Краткое содержание обращения	Должность, Ф.И.О. исполнителя	Информация об исполнении (принятое решение)	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

ФИО ведущего личный прием

Сведения о заявителе:

(фамилия, имя, отчество гражданина)

(почтовый адрес; адрес места жительства гражданина; адрес электронной почты; контактный телефон)

Дата и время личного приема _____

Содержание устного обращения _____

Повторность: да/нет

Содержание принятого решения по обращению гражданина

1. Дано устное разъяснение

Отметка о согласии гражданина на получение устного ответа:

2. Принято письменное обращение для передачи на рассмотрение.

Всего _____ листов

Подпись гражданина _____

3. В рассмотрении обращения отказано по следующим основаниям:

(должность лица, производившего личный прием) (подпись) (фамилия и инициалы)

Отметка о направлении письменного ответа гражданину:

Отметка о снятии с контроля: _____

Образец письменного обращения

Директору МАУДО
«Детский эколого-биологический центр»
Даминовой Татьяне Викторовне
от _____
(Фамилия, имя, отчество заявителя)

Почтовый адрес _____

Адрес электронной почты _____

Заявление. (жалоба, предложение)

(Излагается суть заявления, жалобы, предложения в произвольной форме.
Приводятся доводы, обоснования просьб.

Прикладываются копии документов, на которые ссылается заявитель в
обращении или высказывается просьба истребования дополнительных материалов
и документов по рассмотрению обращения.)

Личная
подпись
Дата подачи
обращения