


<p>Согласовано на Управляющем совете МАОУ ДО ЦСФ протокол № <u>2</u> от «<u>11</u>» <u>01</u> 2021 г.</p>	<p>Принято на общем собрании трудоового коллектива протокол № <u>1</u> от «<u>11</u>» <u>01</u> 2021 г.</p>	<p>Утверждено Директор МАОУ ДО ЦСФ А.Л.Букина «<u>11</u>» <u>01</u> 2021 г.</p> 
---	---	---

**Положение
о порядке рассмотрения обращения граждан
МАОУ ДО ЦСФ**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано для Муниципального автономного образовательного учреждения дополнительного образования Центра сибирского фольклора г. Томска (далее по тексту – МАОУ ДО ЦСФ) в соответствии с: Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», Уставом МАОУ ДО ЦСФ.

1.2. Назначением данного Положения является установление общих правил и единого порядка организации работы по рассмотрению устных и письменных жалоб, заявлений и предложений (далее – обращения) граждан, представителей юридических лиц в МАОУ ДО ЦСФ.

1.3. Положение определяет порядок рассмотрения обращения граждан, а именно: порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращения граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан.

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

1.4. Положение распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, факсимильной связи, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

1.4.1. Сведения о месте нахождения МАОУ ДО ЦСФ почтовом адресе, телефонных номерах и адресе электронной почты sibfolk@efducatijn70.ru для направления обращений размещены на официальном сайте МАОУ ДО ЦСФ в сети интернет folklore.tomsk.ru Почтовый адрес: 634050, г. Томск, пер. Юрточный, д.8 стр.1 тел. 8(3822) 90-57-41.

1.5. Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:
обращение - предложение, заявление, ходатайство, жалоба гражданина, изложенные в письменной или устной форме;

предложение - вид обращения гражданина рекомендательного характера, направленного на улучшение организации деятельности МАОУ ДО ЦСФ, их должностных лиц;

заявление - вид обращения гражданина по поводу реализации прав закрепленных Конституцией Российской Федерации и нормативными актами МАОУ ДО ЦСФ;

ходатайство - вид обращения гражданина в поддержку просьбы иного лица о признании за ним определенного статуса, прав и т.д. жалоба - вид обращения гражданина по поводу восстановления его либо другого лица (лиц) нарушенных прав и законных интересов. Коллективное обращение - обращение двух и более граждан, (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей.

2. Организация личного приема граждан

2.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и представителей юридических лиц, относящихся к компетенции МАОУ ДО ЦСФ, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

2.2. Основными требованиями, предъявляемыми к работе по организации личного приема граждан и представителей юридических лиц, являются: доступность для беспрепятственного обращения к

директору МАОУ ДО ЦСФ и его заместителям; строгое соблюдение действующего законодательства и служебной этики; внимательное и доброжелательное отношение к посетителям.

2.3. Личный прием граждан осуществляется директором МАОУ ДО ЦСФ, входящим в его компетенцию.

2.4. Дни и часы приема граждан и представителей юридических лиц руководителем, устанавливаются согласно графику.

2.5. Графики приема доводятся до сведения через информационные витрины и официальный сайт МАОУ ДО ЦСФ.

2.6. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

2.7. Беременные женщины и посетители с малолетними детьми принимаются вне очереди.

2.8. Лица в нетрезвом состоянии на прием не допускаются.

2.9. Посетитель предъявляет должностному лицу, организующему прием, документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес места жительства, место работы и должность, излагает суть обращения. Секретарь МАОУ ДО ЦСФ вносит все данные в журнал учета личного приема граждан.

2.10. После всестороннего изучения и анализа обращения должностное лицо, осуществляющее личный прием:

при очевидности фактов и обстоятельств, изложенных заявителем в ходе личного приема, отсутствии необходимости дополнительной проверки представляет ответ в устной форме; при удовлетворении обращения посетителя сообщает ему порядок и сроки исполнения принятого решения;

в случаях, если вопрос не относится к компетенции директора МАОУ ДО ЦСФ, гражданину даётся объяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

2.11. При невозможности разрешения обращения по существу на личном приеме по вопросам, входящим в компетенцию директора МАОУ ДО ЦСФ, принимается письменное обращение, которое немедленно передается для регистрации в сектор делопроизводства.

2.12. При рассмотрении обращения на личном приеме заявителю должно быть обеспечено право лично изложить доводы лицу, рассматривающему его обращение, ознакомиться с материалами проведенной проверки, представить дополнительные материалы или ходатайствовать об их истребовании органом, рассматривающим жалобу, получить письменный или устный ответ о принятых решениях.

2.13. 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. Письменная форма обращений граждан

3.1. Письменное обращение гражданина должно содержать Имя, фамилию и отчество должностного лица, которому изложено существо обращения (с указанием для жалобы: какие права заявителя действием или бездействием каких должностных лиц нарушены), фамилию, имя, отчество заявителя, данные о месте жительства (места пребывания) или работы (учебы), дату и личную подпись.

3.2. К обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или их копии. Гражданин вправе обратиться с просьбой - направить ответ на имя уполномоченного им лица.

3.3. Обращение гражданина, не содержащее его фамилии и данных о месте его жительства (месте пребывания) или работы (учебы), личной подписи, признается анонимными и рассмотрению не подлежит.

3.4. Анонимное обращение, содержащее сведения о готовящемся или совершенном преступлении, направляется для проверки правоохранительные органы.

3.5. Не рассматриваются обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

3.6. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит передаче на рассмотрение в правоохранительные органы в соответствии с его компетенцией.

3.7. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.8. 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, то директор МАОУ ДО ЦСФ вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

3.9. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.10. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы. Для соблюдения установленных сроков исполнения в письмах-запросах указывается срок представления ответа в Учреждение с учетом требований пункта 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

3.11. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется проведение проверки, директор МАОУ ДО ЦСФ назначает проверку и при необходимости продлевает срок исполнения.

3.12. Если в письменном обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц МАОУ ДО ЦСФ, а также членам их семей, то такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

3.13. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации (разновидность документа, автор, дата, номер и наименование), с разъяснением всех затронутых в них вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано - содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

4. Устная форма обращения граждан

4.1. Устные обращения к директору МАОУ ДО ЦСФ поступают от граждан во время личного приема.

4.2. Устные обращения граждан рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки. На устные обращения ответ, как правило, дается в устной форме.

4.3. В случае если обстоятельства, изложенные в устном обращении, требуют дополнительной проверки, устное обращение оформляется справкой должностного лица, к которому поступило обращение, и в дальнейшем рассматривается в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

5. Обязанности директора МАОУ ДО ЦСФ по рассмотрению обращений граждан

5.1. Директор МАОУ ДО ЦСФ обязан:
обеспечивать необходимые условия для своевременного и эффективного рассмотрения обращений граждан должностными лицами, правомочными принимать решения;
принимать обоснованные решения по существу поставленных в каждом обращении вопросов, обеспечивать выполнение этих решений;
своевременно сообщать гражданам о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы отклонения, по просьбам граждан разъяснять порядок обжалования принятых решений;
систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан, содержащиеся в них критические замечания;
регулярно проводить личный прием граждан, информировать о времени и порядке личного приема.

5.2. Директору МАОУ ДО ЦСФ без согласия обратившихся граждан запрещается разглашение сведений и распространение информации о частной жизни граждан, ставших известными директору в связи с рассмотрением обращений граждан.

6. Права директора по рассмотрению обращений граждан

6.1. Директор при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции вправе: приглашать обратившихся граждан для личной беседы; в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан и иных, юридических и физических лиц; создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях с выездом на место; проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан.

7. Сроки рассмотрения обращений граждан

- 7.1. Обращения граждан рассматриваются директором в течение 30 дней со дня их регистрации.
- 7.2. Обращения, не требующие специального изучения и (или) проверки, рассматриваются безотлагательно, в срок не более 15 дней.
- 7.3. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены должностными лицами не более, чем на один месяц с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.
- 7.4. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.
- 7.5. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возложена на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировки и т.п.) не снимает с директора МАОУ ДО ЦСФ ответственности за своевременное и качественное рассмотрение (разрешение) обращений граждан.

8. Оставление обращения без рассмотрения

8.1. Должностные лица, которым направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу, если: обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения; обращение направлено лицом, которое решением суда, вступившим в законную силу, признано недееспособным; обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц).

9. Обжалование решения, принятого по обращению гражданином

9.1. Гражданин вправе обжаловать решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством.

10. Ответственность должностных лиц за нарушение законодательства об обращениях граждан

- 10.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан и соблюдение установленных сроков возлагается на директора МАОУ ДО ЦСФ.
- 10.2. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков и порядка их рассмотрения; принятие заведомо необоснованного, незаконного решения;

преследование граждан за критику; предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

11. Ответственность граждан за содержание их обращений

11.1. Обращения граждан, которые содержат заведомо ложные сведения, материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, должностными лицами МАОУ ДО ЦСФ не рассматриваются и могут быть переданы в соответствующие органы для последующего рассмотрения и принятия мер по возложению ответственности за нанесенные оскорбления.

12. Контроль за рассмотрением обращений, принятых на личном приеме граждан

12.1. Контроль за исполнением обращений граждан устанавливается в целях обеспечения рассмотрения их в сроки, предусмотренные в разделе 8 настоящего Положения, и надлежащего разрешения содержащихся в них вопросов.

12.2. В целом система контроля должна быть поставлена так, чтобы обеспечить своевременное и качественное рассмотрение поступивших обращений граждан.

12.3. Контроль за организацией работы с обращениями, принятыми в ходе личного приема, в МАОУ ДО ЦСФ возлагается на директора МАОУ ДО ЦСФ, по вопросам, входящим в его компетенцию.

12.4. Каждое поступившее с личного приема обращение ставится на контроль.

13. Срок действия Положения

13.1. Положение вводится в действие с момента его утверждения по МАОУ ДО ЦСФ. Срок действия Положения не ограничен.

13.2. Изменения и дополнения в Положение вносятся на общем собрании трудового коллектива, Управляющего совета МАОУ ДО ЦСФ, утверждаются приказом директора МАОУ ДО ЦСФ и вводятся в действие с момента утверждения.