

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан в МАУ ДО «Вадский ДДТ»
(далее – Положение)

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МАУ ДО «Вадский ДДТ» (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 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также Закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 г. № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области».

1.3. МАУ ДО «Вадский ДДТ» в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения), поступивших в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал) или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан и иными способами, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

Местонахождение МАУ ДО «Вадский ДДТ»:

606380, Нижегородская область, Вадский округ, с. Вад, ул. 1 Мая, д. 43. Контактные телефоны: (83140) 4-37-43.

Адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет): <https://vad-ddt.ucoz.ru/>

Адрес электронной почты: vad-ddt@yandex.ru

График работы: понедельник - пятница: 8.00 – 16.12;

перерыв: с 12.00 до 13.00;

суббота - воскресенье: выходные дни.

Сведения о местоположении почтовый адрес, контактные телефоны размещаются на официальном сайте МАУ ДО «Вадский ДДТ»

2. Порядок работы с обращениями

2.1. Порядок регистрации обращений

2.1.1. Обращения, а также документы, связанные с их рассмотрением, поступившие в адрес МАУ ДО «Вадский ДДТ», принимаются директором.

При поступлении обращения в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, в МАУ ДО «Вадский ДДТ» должностное лицо, ответственное за прием обращений:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом (пакетом) прилагаются к тексту письма;

- при приеме обращения в письменной форме 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 лица, принявшего обращение;

- при приеме обращения в форме электронного документа, в том числе с использованием

Единого портала, распечатывает его на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним производится в порядке, предусмотренном для письменных обращений, согласно Федеральному закону от 2 мая 2006 г. № 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.

2.1.2. Все поступающие обращения граждан подлежат регистрации в журнале регистрации обращений граждан. Обращения, поступившие в письменной форме на бумажном носителе, регистрируются в течение 3 календарных дней с момента поступления; в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, - в течение суток; обращения в устной форме регистрируются в день обращения.

Прием и регистрация обращений граждан на бумажном носителе (поступающих федеральной почтовой связью, через службы экспресс-доставки, фельдъегерской и курьерской связью, факсимильной связью, нарочными) и в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала, а также в устной форме, осуществляется должностным ответственным лицом.

2.1.3. Обращение заявителя (с материалами к обращению) направляется директору или лицу, исполняющему его обязанности, в день регистрации или на следующий рабочий день.

2.2. Порядок работы с зарегистрированными обращениями

2.2.1. Обращение, поступившее в МАУ ДО «Вадский ДДТ» в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением.

Обращение гражданина в письменной форме в обязательном порядке должно содержать либо наименование МАУ ДО «Вадский ДДТ», либо фамилию, имя, отчество директора, либо его должность. 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 форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.2.2. Общий срок рассмотрения обращений - не более 30 дней со дня регистрации обращения в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала.

Обращения родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации дополнительного образования рассматриваются в течение 15 дней со дня регистрации обращения.

Обращения граждан по категории «Жалобы на педагогов» рассматриваются в течение 15 дней со дня регистрации обращения.

Директор вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения иных обращений граждан.

2.2.3. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 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. Обращение в письменной форме, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МАУ ДО «Вадский ДДТ», 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 лица, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 2.2.8 настоящего Положения.

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

2.2.6. 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.

2.2.7. При получении обращения в письменной форме, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, МАУ ДО «Вадский ДДТ» вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

2.2.8. Если текст обращения в письменной форме 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.

2.2.9. В случае, если в обращении в письменной форме 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 МАУ ДО «Вадский ДДТ». О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в МАУ ДО «Вадский ДДТЭ».

2.2.11. Если в обращениях наряду с вопросами, относящимися к компетенции МАУ ДО «Вадский ДДТ», 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.

2.2.12. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.2.13. В случае, если текст обращения в письменной форме не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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.

2.2.14. В случае поступления в МАУ ДО «Вадский ДДТ» обращения в письменной форме, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Управления образования, на официальном сайте

Вадского муниципального округа Нижегородской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.2.15. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Нижегородской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 2.2.8 настоящего Положения.

2.2.16. В случае, если решение поставленных в обращении письменной форме вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.2.17. При направлении обращения в письменной форме на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу МАУ ДО «Вадский ДДТ» может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения обращения в письменной форме.

2.2.18. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

2.2.19. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным в пункте 2.2.18 настоящего Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.3. Подготовка ответов на обращения

2.3.1. После рассмотрения обращения начальником управления образования или лицом, исполняющим его обязанности, обращение с резолюцией начальника управления образования или лица, исполняющего его обязанности, направляется ответственному специалисту, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, для рассмотрения и подготовки ответа.

2.3.2. По каждому обращению, поступившему на исполнение в МАУ ДО «Вадский ДДТ», в течение трех дней должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения, должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о направлении по принадлежности в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, если затронутые вопросы не относятся к ведению управления образования, с извещением об этом автора обращения;
- об оставлении обращения без ответа при наличии оснований, установленных Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением, с извещением об этом автора обращения.

2.3.3. Структурные подразделения управления - соисполнители поручения направляют в адрес управления, ответственного за рассмотрение обращения (не позднее окончания половины срока, установленного для рассмотрения обращения), предложения в соответствии с их компетенцией.

2.3.4. По итогам рассмотрения обращения исполнитель подготавливает проект ответа на

обращение, согласовывает и визирует его у руководителей структурных подразделений управления, ответственных за рассмотрение обращения, и направляет его на подпись начальника управления.

2.3.5. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, в соответствующем структурном подразделении управления:

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

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.3.6. При необходимости продления срока рассмотрения обращения исполнитель в срок не позднее 2 рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения подготавливает проект уведомления о продлении срока рассмотрения обращения, согласовывает и визирует его у руководителя структурного подразделения управления, ответственного за рассмотрение обращения, и направляет его начальнику управления для принятия решения о продлении срока.

Директор либо лицо, исполняющее его обязанности, в течение 1 рабочего дня принимает решение о продлении (не продлении) срока рассмотрения обращения.

Лицо, направившее обращение, уведомляется о продлении срока рассмотрения обращения.

2.3.7. При поступлении на рассмотрение направленного в установленном порядке запроса государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, должностные лица МАУ ДО «Вадский ДДТ», ответственные за рассмотрение запроса, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

2.3.8. В результате рассмотрения обращения принимается одно из следующих решений:

- а) о полном или частичном удовлетворении обращения и об осуществлении для этого соответствующих мер;

- б) об отказе в удовлетворении обращения;

- в) об уведомлении лица о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Принимая решение о полном или частичном удовлетворении обращения:

- осуществляются необходимые меры по исполнению такого решения;

- рассматривается вопрос о привлечении к дисциплинарной или иной установленной законодательством ответственности должностного лица, принявшего заведомо незаконное решение или допустившего незаконное действие (бездействие), ставшее предметом обжалования;

- в необходимых случаях обеспечивается принесение гражданину извинения в письменном виде в связи с допущенным нарушением его прав.

Принимая решение об отказе в удовлетворении обращения, в письменном ответе гражданину сообщается о порядке обжалования этого решения либо об ином порядке восстановления или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов гражданина.

2.3.9. При рассмотрении обращения по согласованию с государственными, муниципальными органами и соответствующими организациями вправе сформировать рабочую группу с участием

их представителей.

2.3.10. Ответ на обращение оформляется на бланке МАУ ДО «Вадский ДДТ» и подписывается директором.

2.3.11. Отправление ответа на обращение осуществляется после присвоения ему исходящего регистрационного номера. Если письменный ответ не направляется, об этом вносится отметка в журнале регистрации обращений граждан.

2.3.12. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Кроме того, на поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте МАУ ДО «Вадский ДДТ» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Письменный 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.

2.4. 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.

3. Организация личного приема граждан

3.1. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции МАУ ДО «Вадский ДДТ», проводится в целях поддержания непосредственных контактов с населением 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 МАУ ДО «Вадский ДДТ», гражданам отводятся места, оборудованные стульями, столами, канцелярскими принадлежностями и бумагой формата А4 для составления письменных обращений.

В помещении гражданин должен иметь доступ к основным нормативным правовым актам, регулирующим полномочия и сферу компетенции МАУ ДО «Вадский ДДТ»

Во время организации и проведения личного приема граждан должностные лица обязаны соблюдать при исполнении должностных обязанностей права и законные интересы граждан, быть корректными и внимательными в обращении с гражданами, выполнять требования к служебному поведению.

3.2. Личный прием граждан осуществляется директором или иным должностным лицом, уполномоченным лицом, по адресу: Нижегородская область, с. Вад, ул. 1 Мая, д.43.

3.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения. На основании этих документов ответственным должностным лицом оформляется карточка личного приема гражданина по форме, предусмотренной приложением № 2 к настоящему Положению.

Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

Правом на первоочередной личный прием обладают:

1) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий, члены их

семей, члены семей погибших (умерших) ветеранов и инвалидов боевых действий;

2) инвалиды I группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов;

3) беременные женщины;

4) родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет;

5) иные категории граждан, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

3.4. В случае необходимости лицо, осуществляющее личный прием, дает поручения должностным лицам соответствующих структурных подразделений управления о подготовке материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема.

3.5. По решению лица, осуществляющего личный прием, к участию в проведении им приема могут привлекаться иные работники МАУ ДО «Вадский ДДТ»

3.6. 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.

Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением порядке. О принятии письменного обращения производится запись в карточке личного приема.

3.7. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию МАУ ДО «Вадский ДДТ», 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.

3.8. 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.

3.9. По окончании личного приема учетная карточка подшивается в соответствующее дело согласно номенклатуре дел управления.

4. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений

4.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения.

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 директором.

4.3. Началом срока рассмотрения обращений считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа.

4.4. Обращения граждан ежегодно анализируются уполномоченным лицом, ответственным за прием обращений граждан по следующим направлениям:

- количество рассмотренных обращений;

- полнота (полное ли частичное удовлетворение обращения) и своевременность рассмотрения обращений граждан.

Содержание обращений граждан учитывается в текущей и перспективной работе МАУ ДО «Вадский ДДТ»

4.5. Снятие обращения с контроля осуществляет директор МАУ ДО «Вадский ДДТ». Промежуточный ответ на обращение или перепоручение исполнения обращения другому

должностному лицу не является основанием для снятия обращения с контроля.

Приложение № 1
к Положению

**Журнал
учета личного приема граждан**

№ п/п	Дата личного приема	Ф.И.О.	Место жительства Место работы	Краткое содержание вопроса	Результат рассмотрения обращения

Приложение № 2
к Положению

Карточка личного приема гражданина

№ _____ 20__ г.
(дата приема)

Фамилия, имя, отчество гражданина: _____

Паспортные данные: _____

Место работы гражданина, должность: _____

Адрес регистрации гражданина, контактный телефон: _____

Краткое содержание вопроса: _____

Результат рассмотрения обращения _____

Разъяснение получено (устно/письменно) _____

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

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

Подпись лица, ведущего прием, дата: _____