



Утверждаю
Директор МБУ ДО «ДЭБЦ»
А.Г. Дедерер
Приказ № 144 от 30.12.2020

ПОЛОЖЕНИЕ

О порядке рассмотрения обращений граждан в МБУ ДО «ДЭБЦ»

1. Общие положения.

- 1.1. Настоящее положение определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан в Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детский эколого-биологический Центр» города Каменск - Шахтинского (далее – МБУ ДО «ДЭБЦ»), а также контроль за их исполнением.
- 1.2. Регулирующее действие Положения распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме директором МБУ ДО «ДЭБЦ», по почте, телефону, электронной почте и иными информационными системами общего пользования.
- 1.3. Рассмотрение обращений граждан в МБУ ДО «ДЭБЦ» регламентируется следующими нормативными правовыми актами:
 - Конституцией Российской Федерации;
 - Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ (с изменениями и дополнениями);
 - Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 №59-ФЗ (ред. От27.12.2018);
 - Федеральным законом «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 №149-ФЗ;
 - Федеральным законом «О персональных данных» от 27.07.2006 г. №152-ФЗ.
- 1.4. Основные термины, используемые в Положении:
 - Обращение гражданина** (далее – Обращение) – направленное в МБУ ДО «ДЭБЦ» или конкретному должностному лицу, в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.
 - Предложение** – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности МБУ ДО «ДЭБЦ».
 - 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 МБУ ДО «ДЭБЦ» и должностных лиц, либо критика деятельности МБУ ДО «ДЭБЦ» и должностных лиц.
 - Жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.
- 1.5. Сведения о месте нахождения МБУ ДО «ДЭБЦ», почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адрес электронной почты для направления обращений; информация о личном приеме граждан директором МБУ ДО «ДЭБЦ», его заместителями размещаются на информационном стенде и официальном сайте МБУ ДО «ДЭБЦ» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
- 1.6. Обращения граждан могут быть направлены:
 - почтой России по адресу: 347810, Ростовская область, г. Каменск-Шахтинский, ул. Ленина, д. 45;
 - электронной почтой по адресу: debc.kamensk@mail.ru;
 - по телефону: 8(86365) 5-11-42.

1.7. Все обращения граждан, поступающие в МБУ ДО «ДЭБЦ» подлежат обязательному рассмотрению.

1.8. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию МБУ ДО «ДЭБЦ», недопустим.

2. Права граждан и обязанности должностных лиц МБУ ДО «ДЭБЦ» при рассмотрении обращений.

2.1. При рассмотрении обращения в МБУ ДО «ДЭБЦ» гражданин имеет право:

2.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

2.1.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.1.3. 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.

2.1.4. 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.

2.1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.2. Должностные лица МБУ ДО «ДЭБЦ»:

2.2.1. Обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости – с участием граждан, направивших обращения.

2.2.2. Запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращений документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

2.2.3. Принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

2.2.4. Дают письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов.

2.2.5. Уведомляют 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. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

2.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

- четкость в изложении информации;

- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

2.5. Требования, учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме:

- обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на сайте МБУ ДО «ДЭБЦ»;

- обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в МБУ ДО «ДЭБЦ».

3. Рассмотрение письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте.

3.1. Поступающие в МБУ ДО «ДЭБЦ» письменные обращения принимаются ответственным по делопроизводству.

- 3.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.
- 3.3. При приеме письменных обращений:
- проверяется правильность адресности корреспонденции;
 - вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов;
 - поступившие с письмом документы подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт.
- 3.4. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.
- 3.5. Письменные обращения и обращения граждан, поступившие в МБУ ДО «ДЭБЦ», регистрируются ответственным за делопроизводство в течение трех дней с момента их поступления.
- 3.6. Письменные обращения и обращения граждан, поступившие в МБУ ДО «ДЭБЦ» по электронной почте, регистрируются в Журнале регистрации обращений граждан (приложение № 2).
- 3.7. Журнал регистрации обращений граждан включает в себя следующие разделы:
- регистрационный номер;
 - дата регистрации обращения;
 - вид передачи обращения (почтой, электронной почтой и т.д.);
 - сведения о повторности и об осуществлении контроля;
 - фамилия, имя, отчество заявителя, его адрес;
 - аннотация (краткое содержание обращения);
 - срок исполнения обращения;
 - резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата);
 - отметка об исполнении обращения.
- Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ.
- 3.8. На каждом обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.
- 3.9. Анонимные обращения (обращение лица (группы лиц) без указания фамилии, имени, отчества, адреса, даты, личной подписи) не подлежат регистрации и соответственно рассмотрению. Анонимные обращения, содержащие сведения о готовящемся или совершенном преступлении, незамедлительно направляются для проверки в правоохранительные органы.
- 3.10. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения директору МБУ ДО «ДЭБЦ».
- 3.11. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции МБУ ДО «ДЭБЦ», в течение 7 (семи) дней со дня их регистрации пересылаются секретарем в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.
- 3.12. Основания для отказа в рассмотрении обращения:
- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ;
 - 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;
 - текст письменного обращения не поддается прочтению;
 - полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).
- 3.13. Обращение может быть зарегистрировано, но не рассмотрено 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;
 - по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

- обращение направлено лицом, которое признано недееспособным решением суда, вступившим в законную силу;
 - обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);
 - обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи.
- 3.14. В случаях, указанных в пункте 3.12 настоящего раздела, лицо, направившее обращение, оповещается о данном решении с указанием одной из перечисленных причин.
- 3.15. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте, директором должно быть принято одно из следующих решений о:
- принятии к рассмотрению;
 - направлении в другие организации и учреждения;
 - приобщении к ранее поступившему обращению;
 - сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
 - сообщении гражданину о прекращении переписки.
- 3.16. Директор МБУ ДО «ДЭБЦ» рассматривает обращения граждан и определяет должностное лицо, и сроки подготовки ответа заявителю (приложение № 1).
- 3.17. Должностное лицо готовит ответ на письменное обращение граждан, и передает его ответственному по делопроизводству для подписи директором, регистрации и отправки на указанный гражданином почтовый адрес с уведомлением, либо (и) на адрес электронной почты.
- 3.18. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.
- 3.19. Если в поручении по обращению несколько исполнителей, то они не позднее, чем за 5 (пять) дней до истечения срока ответа на обращение, представляют ответственному исполнителю отчет для составления ответа.
- 3.20. Исполненными считаются обращения граждан, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и авторам даны исчерпывающие ответы.
- 3.21. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.
- 3.22. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней со дня их регистрации, если в резолюции не указан другой срок исполнения. Обращения, не требующие дополнительной проверки и изучения, рассматриваются в течение 10 (десяти) дней. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата решения вопроса.
- 3.23. При невозможности исполнения обращения в сроки, установленные пунктом 3.22 настоящего раздела, необходимо решить вопрос о продлении срока рассмотрения. Продлить срок рассмотрения обращения может только директор, но не более чем на один месяц.
- 3.24. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.
- 3.25. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и чёткость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.
- 3.26. Ответы на обращения граждан подписывает директор МБУ ДО «ДЭБЦ».
- 3.27. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Информация о персональных данных заявителей хранится и обрабатывается с соблюдением требований Российского законодательства о персональных данных.
- 3.28. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, при направлении письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
- 3.29. Перед передачей ответов заявителям на отправку ответственный по делопроизводству проверяет наличие подписей, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.
- 3.30. Оформленные надлежащим образом ответы отправляются ответственным по делопроизводству адресатам почтовым отправлением.

- 3.31. Обращения граждан могут поступать в МБУ ДО «ДЭБЦ» в электронном виде, как по электронной почте, так и через раздел официального сайта.
- 3.32. Обращения, поступившие на официальный электронный адрес МБУ ДО «ДЭБЦ», поступают ответственному по делопроизводству.
- 3.33. Ответственный по делопроизводству, отвечающий за прием электронной почты, передает поступившие обращения директору МБУ ДО «ДЭБЦ».
- 3.34. Директор рассматривает электронные обращения граждан и определяет должностное лицо, сроки подготовки ответа заявителю.
- 3.35. Ответственные лица готовят ответ в виде обратного сообщения, согласовывают с директором и передают его ответственному по делопроизводству.
- 3.36. Должностные лица, указанные в приложении № 1, несут ответственность за достоверность информации, содержащейся в обратном сообщении.
- 3.37. Ответ в виде обратного сообщения направляется ответственным по делопроизводству по адресу электронной почты, указанному в обращении в течение 30 дней с момента получения.

4. Личный прием граждан.

- 4.1. Личный прием граждан в МБУ ДО «ДЭБЦ» осуществляется директором и его заместителями в соответствии с графиком приема граждан.
- 4.2. В случае обращения гражданина к директору по срочному с точки зрения гражданина вопросу, прием данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от графика приема.
- 4.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 4.4. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его или третьих лиц нарушенных прав, свобод и законных интересов.
- 4.5. Содержание устного обращения заносится в Журнал учета приема граждан (приложение № 3). В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в устном обращении гражданина вопросов.
- 4.6. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию МБУ ДО «ДЭБЦ», гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 4.7. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 4.8. Устные обращения граждан, принятые по телефону, в журнале не регистрируются.

5. Результаты рассмотрения обращений граждан.

- 5.1. Конечными результатами предоставления рассмотрения обращения являются:
 - ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
 - отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.
- 5.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

6. Анализ обращений граждан, поступивших в МБУ ДО «ДЭБЦ».

- 6.1. Директор МБУ ДО «ДЭБЦ» систематически анализирует обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщает предложения, принимает меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений.

6.2. Ежегодно, по результатам работы с обращениями граждан, ответственный по делопроизводству формирует отчет с разбивкой на письменные и устные обращения, по видам и типам обращений и представляет его на утверждение директору МБУ ДО «ДЭБЦ».

7. Формирование дел по обращениям граждан.

- 7.1. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением (разрешением), формируются в дела.
- 7.2. Дела, формируемые по обращениям граждан хранятся в МБУ ДО «ДЭБЦ».
- 7.3. По истечении установленных сроков хранения дела подлежат уничтожению.
- 7.4. Ответственность за сохранность и комплектность документов по обращениям граждан возлагается на ответственного по делопроизводству МБУ ДО «ДЭБЦ».

ПЕРЕЧЕНЬ
лиц, ответственных за рассмотрение обращений граждан,
поступивших в МБУ ДО «ДЭБЦ»

№№ п/п	Направление деятельности, к которому относится обращение	Ответственный за рассмотрение обращений граждан
1	Наименование образовательной организации, место нахождения, телефон, адрес сайта, адрес электронной почты, реквизиты	Ответственный по делопроизводству МБУ ДО «ДЭБЦ»
2	Законодательные и нормативные документы	Директор
3	Педагогическая деятельность; перевод, восстановление и отчисление обучающихся	Заместитель директора по учебно-воспитательной работе
4	Прием граждан в МБУ ДО «ДЭБЦ»	Заместитель директора по учебно-воспитательной работе
5	Обращения по кадровым вопросам	Директор
6	Обеспеченность учебной литературой	Заместитель директора по учебно-воспитательной работе
7	Посещение и успеваемость обучающихся	Заместитель директора по учебно-воспитательной работе
8	Обращения по соблюдению законных прав сотрудников	Председатель профкома
9	Финансовые вопросы	Главный бухгалтер
10	Дополнительное образование и внеурочная деятельность	Заместитель директора по воспитательной работе
11	Охрана труда	Заместитель директора по административно – хозяйственной деятельности

**Журнал
учета приема граждан в МБУ ДО «ДЭБЦ»**

№№ п/п	Дата приема	Фамилия, имя, отчество посетителя	Адрес, место работы посетителя	Краткое содержание обращения	Какое принято решение, кому поручена проверка, исполнение, ответ посетителю	Кто принимал (фамилия, подпись)