

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ДОМ ДЕТСКОГО ТВОРЧЕСТВА «ИСКОРКА» ГОРОДА ТОМСКА**

СОГЛАСОВАНО
Протокол № 113
от «08» апреля 2024г.
Председатель профкома
_____ Л.А. Карабатова

УТВЕРЖДАЮ
Директор МАОУ ДО
ДДТ «Искорка» г. Томска
_____ А.В. Зайкова
Приказ № 126 «10» апреля 2024 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ
о работе с обращениями граждан
в МАОУ ДО ДДТ «Искорка» г. Томска**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано для муниципального бюджетного образовательного учреждения дополнительного образования Дома детского творчества «Искорка» г. Томска согласно Федеральному закону от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Назначением данного Положения является установление общих правил и единого порядка учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема.

1.3. 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, телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

1.5. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.6. 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 ДДТ «Искорка» г Томска, их должностных лиц;
- **ЗАЯВЛЕНИЕ** - вид обращения гражданина по поводу реализации прав, закрепленных Конституцией Российской Федерации и нормативными актами МАОУ ДО ДДТ «Искорка» г Томска;

- 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 ДДТ «Искорка», 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 ДДТ «Искорка» г. Томска и его заместителям;
- строгое соблюдение действующего законодательства и служебной этики;
- внимательное и доброжелательное отношение к посетителям.

2.3. Личный прием граждан осуществляется директором ММОУ ДО ДДТ «Искорка» г. Томска либо лицом, замещающим директора.

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

2.5. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

2.6. Посетитель предъявляет вахтеру, либо дежурному администратору, документ, удостоверяющий личность, излагает суть обращения.

2.7. Директор МАОУ ДО ДДТ «Искорка» г. Томска заполняет «Карточку личного приема» с последующей регистрацией в «Книге регистрации устных обращений граждан».

2.8. 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 ДДТ «Искорка» г. Томска, гражданину дается объяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

2.9. При невозможности разрешения обращения по существу на личном приеме по вопросам, входящим в компетенцию директора МАОУ ДО ДДТ «Искорка» г. Томска, принимается письменное обращение.

2.10. При рассмотрении обращения на личном приеме заявителю должно быть обеспечено право лично изложить доводы лицу, рассматривающему его обращение, ознакомиться с материалами, получить письменный или устный ответ о принятых решениях.

2.11. 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, излагает суть предложения, заявления или жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) заявителя, почтовый адрес по которому нужно отправить ответ, либо уведомление о переадресации обращения, 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. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.4. Анонимное обращение, содержащее сведения о готовящемся, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, подлежит передаче на рассмотрение в правоохранительные органы в соответствии с его компетенцией.

3.5. 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.

3.6. 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 ДДТ «Искорка» г. Томска вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

3.7. 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.

3.8. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется проведение проверки, директор МАОУ ДО ДДТ «Искорка» г. Томска назначает проверку и при необходимости продлевает срок исполнения.

3.9. Если в письменном обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц МАОУ ДО ДДТ «Искорка» г. Томска, 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.

3.10. 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 ДДТ «Искорка» г. Томска 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. Устное обращение граждан подлежит обязательной регистрации в Книге регистрации устных обращений граждан.

4.4. Содержание устного обращения 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 гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5. Обращения, поступившие в форме электронного документа

5.1. В обращении, поступившем посредством электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), 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;

5.2. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в обращении.

6. Обязанности директора МАОУ ДО ДДТ «Искорка» г. Томска по рассмотрению обращений граждан

6.1. Директор МАОУ ДО ДДТ «Искорка» г. Томска 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.

6.2. Директору МАОУ ДО ДДТ «Искорка» г. Томска без согласия обратившихся граждан запрещается разглашение сведений и распространение информации о частной жизни граждан, ставших известными директору в связи с рассмотрением обращений граждан.

7. Права директора по рассмотрению обращений граждан

7.1. 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.

8. Сроки рассмотрения обращений граждан

8.1. Обращения граждан рассматриваются директором в течение 30 дней со дня их регистрации.

8.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в учреждение.

8.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 ст. 11 ФЗ № 59 от 02.05.2006.

8.4. 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.

8.5. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

8.6. 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 ДДТ «Искорка» г. Томска ответственности за своевременное и качественное рассмотрение (разрешение) обращений граждан.

9. Оставление обращения без рассмотрения

9.1. 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).

10. Обжалование решения, принятого по обращению гражданином

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

11. Ответственность должностных лиц за нарушение законодательства об обращениях граждан

11.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан и соблюдение установленных сроков возлагается на директора МАОУ ДО ДДТ «Искорка» г. Томска.

11.2. 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.

12. Ответственность граждан за содержание их обращений

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

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

13.1. Контроль за исполнением обращений граждан устанавливается в целях обеспечения рассмотрения их в сроки, предусмотренные в разделе 7 настоящего Положения, и надлежащего разрешения содержащихся в них вопросов.

13.2. Система контроля должна быть поставлена так, чтобы обеспечить своевременное и качественное рассмотрение поступивших обращений граждан.

13.3. Контроль за организацией работы с обращениями, которые приняты в ходе личного приема, в МАОУ ДО ДДТ «Искорка» г. Томска возлагается на директора МАОУ ДО ДДТ «Искорка» г. Томска, по вопросам, входящих в его компетенцию.

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

14. Срок действия Положения

14.1. Положение вводится в действие с момента его утверждения по МАОУ ДО ДДТ «Искорка» г. Томска. Срок действия Положения не ограничен.

14.2. Изменения и дополнения в Положение вносятся на общем собрании трудового коллектива МАОУ ДО ДДТ «Искорка» г. Томска, утверждаются приказом директора МАОУ ДО ДДТ «Искорка» г. Томска и вводятся в действие с момента утверждения.