

СОГЛАСОВАНО:

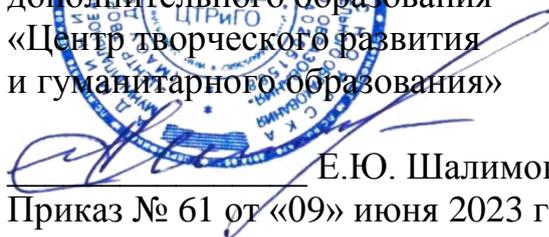
Председатель
первичной профсоюзной организации
МАОУ ДО ЦТриГО



Е.В. Сараева

УТВЕРЖДАЮ:

Директор
муниципального автономного
образовательного учреждения
дополнительного образования
«Центр творческого развития
и гуманитарного образования»



Е.Ю. Шалимова

Приказ № 61 от «09» июня 2023 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном автономном образовательном учреждении дополнительного образования «Центр творческого развития и гуманитарного образования»

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Положение) регламентирует единый порядок работы с обращениями граждан в муниципальном автономном образовательном учреждении дополнительного образования «Центр творческого развития и гуманитарного образования» (далее – учреждение), определяет порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан.

1.2. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять письменные и электронные обращения.

Самостоятельная передача заявителями письменных обращений в учреждение осуществляется по адресу: пр. Мира, 44, приемная. График работы понедельник-пятница с 09:00 до 18:00.

Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу Центра: 660049, г. Красноярск, пр. Мира, 44.

Электронные обращения направляются путем заполнения формы на официальном сайте учреждения или по электронной почте info@24centre.ru.

1.3. Организация работы по приему, регистрации, рассмотрению обращений и личному приему граждан осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке

рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением (далее – Федеральный закон).

2. Прием и регистрация обращений

2.1. Прием и первичная обработка поступающей в учреждение корреспонденции осуществляется секретарем.

2.2. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, 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.

2.3. Обращение, поступившее в учреждение в форме электронного документа (электронное обращение), подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

3. Рассмотрение обращений

3.1. Обращения, поступившие в учреждение, подлежат обязательному рассмотрению.

Гражданин на стадии рассмотрения его обращения имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- 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;

– получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

– 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;

– обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. Подготовка ответа на обращение и направление ответа гражданину

4.1. При подготовке ответа на обращение гражданина, сотрудник структурного подразделения учреждения, ответственный за рассмотрение обращения, изучает обращение и материалы к нему, в том числе в целях установления обоснованности доводов гражданина и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, при необходимости осуществляет подготовку запроса в соответствующий орган или организацию в целях получения необходимой информации.

4.2. Обращение считается исполненным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ. Ответ на обращение должен быть аргументированным, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации, разъяснение всех затронутых в обращении вопросов, а если в удовлетворении обращения отказано – содержать разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), в который может быть направлена жалоба.

4.3. При одновременном поступлении первичного обращения и повторного обращения либо поступлении повторного обращения до окончания разрешения первичного обращения дается единый ответ. При этом в тексте ответа должны быть перечислены все номера обращений, на которые дается ответ.

Если повторное обращение по тому же вопросу поступило после разрешения основного обращения, то заявителю направляется ответ со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на первичное обращение. В случае обращения гражданина о неполучении ответа ему направляется копия ответа.

4.4. Новые обращения, поступившие после прекращения переписки с заявителем, направляются в структурное подразделение учреждения, подготовившее предложение о прекращении переписки, для рассмотрения и принятия решения о обоснованности очередного обращения, если в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

4.5. Ответы на обращения граждан подписываются директором учреждения либо руководителями структурных подразделений учреждения в соответствии с их компетенцией, если в обращении не обжалуются их действия.

Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого гражданина, указанного в обращении (если в обращении не оговорено иное) или на адрес гражданина, указанного на конверте.

4.6. Ответы на обращения граждан направляются на почтовый или электронный адрес, указанный в обращении. Если в обращении указаны два адреса, то ответ отправляется на электронный, а затем на почтовый адрес заявителя.

5. Сроки рассмотрения обращений

5.1. Обращения граждан, поступившие в учреждение, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения, если не предусмотрено иное. Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, оно подлежит исполнению в предшествующий ему рабочий день.

6. Личный прием граждан

6.1. Директор учреждения, его заместители осуществляют прием в соответствии с графиком личного приема граждан по графику: понедельник-четверг с 13:00 до 16:00, пятница с 10:00 до 13:00, суббота и воскресенье – выходные дни.

6.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.3. 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 нарушенных прав, свобод и законных интересов. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

6.4. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

6.5. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.