



ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА
МОСКВЫ

Государственное бюджетное образовательное
учреждение дополнительного образования
города Москвы

**«ЦЕНТР РАЗВИТИЯ ТВОРЧЕСТВА ДЕТЕЙ
И ЮНОШЕСТВА «ПРЕСНЯ»
(ГБОУ ДО ЦРТДЮ «Пресня»)**

УТВЕРЖДЕНО

приказом Директора
ГБОУ ДО ЦРТДЮ
«Пресня»

от 20.04.2017 №121-1/17

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан
ГБОУ ДО ЦРТДЮ «Пресня»

СОГЛАСОВАНО

Протокол заседания Управляющего совета
от 19.04.2017 № 10/16-17

Председатель УС

Н.В. Клебанова

Оглавление

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан ГБОУ ДО ЦРТДЮ «Пресня»	1
Глава 1. Общие положения	3
Глава 2. Порядок рассмотрения обращений граждан	5
Глава 3. Состав, последовательность и сроки выполнения процедур, требования к порядку их выполнения	6
Глава 4. Формы контроля	8

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан ГБОУ ДО ЦРТДЮ «Пресня»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее положение разработано для обращения работников, Заказчиков (Потребителей) услуг ГБОУ ДО ЦРТДЮ «Пресня» (далее – Учреждение) с предложениями, заявлениями, жалобами к руководству Учреждения для реализации прав личности, укрепления партнерских взаимосвязей между администрацией и трудовым коллективом Учреждения, Заказчиками (Потребителями) услуг, как существенный источник информации, необходимой при решении текущих и перспективных вопросов деятельности учреждения. Являясь одной из форм участия работников в управлении учреждением, указанные обращения призваны способствовать усилению контроля за деятельностью учреждения.

1.2. Положение разработано на основании Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в соответствии с Конституцией РФ, нормативными правовыми актами Российской Федерации, уставом ГБОУ ДО ЦРТДЮ «Пресня».

1.3. Понятия, используемые в настоящем Положении, означают:

- **«Обращения работников учреждения»** - выражаются как в письменной, так и в устной форме. Письменная форма обращения подлежит регистрации в журнале (книге) входящей документации. Они также подразделяются на индивидуальные и коллективные, представляются в форме предложения, заявления и жалобы;
- **«Обращения Заказчиков (Потребителей)»** - выражаются как в письменной, так и в устной форме. Письменная форма обращения подлежит регистрации в журнале (книге) входящей документации. Они также подразделяются на индивидуальные и коллективные, включая обращения юридических лиц, представляются в форме предложения, заявления и жалобы;
- **«Предложение»** - это вид обращения граждан, направленного на улучшение организации деятельности учреждения в целом или его структурных подразделений (должностных лиц) с целью решения насущных вопросов экономической, политической, социально-культурной и других сфер жизни общества;
- **«Заявление»** - это вид обращения граждан с целью реализации их законных прав, свобод, интересов;
- **«Жалоба»** - это вид обращения граждан для восстановления их (другого лица (лиц) законных прав, свобод и интересов, нарушенных действиями (бездействием) юридических (физических) лиц;
- **«Запрос (интерпелляция)»** - это вид обращения, направляемого органом государственного управления и/или общественной организации для получения от учреждения информации по вопросам, так или иначе затрагивающим компетенцию его деятельности;
- **«Индивидуальное обращение»** - это обращение, сделанное от имени одного работника учреждения и/или одного лица, представляющего в силу закона и/или доверенности интересы Заказчика (Потребителя), а также от имени одного Заказчика (Потребителя);
- **«Коллективное обращение»** - это обращение, сделанное от имени двух и более лиц;
- **«Письменное обращение»** - это обращение, составленное и оформленное на информационном носителе (как правило, на писчей бумаге) с соблюдением требований, установленных для подготовки письменных документов. Письменные обращения пересылаются в учреждение по почте и иным техническим средствам связи либо доставляются лично или через третьих лиц, в том числе по средствам курьерской связи;
- **«Устное обращение»** - это обращение, доведенное работником, Заказчиком (Потребителем) услуг лично и/или через третьих лиц до сведения полномочного представителя администрации

учреждения в ходе приема. Информация, содержащаяся в устном обращении, должна быть зафиксирована на информационном носителе с соблюдением требований, установленных для подготовки письменных документов;

- **«Повторное обращение»** - обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и/или заявитель не удовлетворен полученным ответом. Письменные обращения одного и того же лица (коллектива) по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие в течение месяца, не считаются повторными и учитываются под регистрационным номером первого обращения. В примечании (графа 5 журнала регистрации) делается отметка «К имеющейся переписке».

1.4. Заявителями являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане, юридические лица, и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или федеральными законами (далее - граждане) и их представители.

1.5. Порядок информирования заинтересованных лиц о правилах рассмотрения обращений:

1.5.1. Информация о месте нахождения и графике работы Учреждения:

- юридический / почтовый адрес – 123242, РФ, г. Москва, ул. Дружинниковская д.9 стр.2

График личного приема граждан директором и заместителями директора сообщается по телефону 8-495-605-47-62, размещен на информационном стенде 1 этажа зданий Учреждения, и сайте ГБОУ ДО ЦРТДЮ «Пресня» - presnia.su, presnia.dor.mskobr.ru.

1.5.2. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления, в том числе о ходе рассмотрения обращений:

а) при обращении гражданин сообщает следующее:

- свои фамилию, имя и отчество гражданина, домашний адрес;
- содержание обращения;
- номер телефона.

В обращении заявителя может содержаться просьба о выдаче информации лично заявителю или его уполномоченному представителю при их обращении или направлении ее по почте (в том числе электронной). При отсутствии в заявлении указания на способ получения заявителем информации ответ ему направляется по почте.

б) индивидуальный устный ответ заявителю по телефону осуществляется уполномоченными лицами;

в) при ответе на телефонные звонки лицо, дающее информацию, сняв трубку, должно назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и предложить гражданину представиться и изложить суть вопроса;

г) в случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, заявителю может быть предложено обратиться в письменном виде;

д) письменное информирование граждан о порядке рассмотрения обращения граждан осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением.

Ответы на письменные обращения граждан, поступившие почтовой, факсимильной связью, по электронной почте, направляются в письменном виде почтовым отправлением.

В случае поступления коллективного письменного обращения граждан ответ на обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если в обращении не указан иной адресат для ответа.

Ответы на письменные обращения граждан должны содержать: дату документа, регистрационный номер документа, фамилию и инициалы гражданина, его почтовый адрес, текст документа (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его инициалы, фамилию, подпись, фамилию и номер телефона исполнителя.

е) гражданин с учетом графика (режима) работы Учреждения с момента приема обращения имеет право по телефону или лично получить сведения о рассмотрении его обращения:

- о лице, которое рассматривает обращение (далее – исполнитель);
- о невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;

- о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

ж) консультации (справки) предоставляются по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- требований к предъявляемым документам заявителем, пришедшим на прием;
- мест и графиков личного приема должностными лицами Учреждения для рассмотрения устных обращений;
- порядка и сроков рассмотрения обращений;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги по рассмотрению обращений граждан.

з) основными требованиями при консультировании являются:

- компетентность;
- четкость в изложении материала;
- полнота консультирования;
- корректность и внимательность к обратившемуся гражданину.

1.5.3. Информация, указанная в пунктах 1.5.1-1.5.3. настоящего Положения, размещается в электронном виде в сети Интернет: на сайте Учреждения. В случае если в указанную информацию были внесены изменения, то она в течение 5 рабочих дней подлежит обновлению на сайте.

2. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН.

2. Результатом рассмотрения обращения является:

- устный или письменный ответ на поставленные в обращении вопросы с учетом данных ответов и разъяснений на ранее поступившие обращения того же заявителя;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина в связи с его обращением.

2.1. Срок рассмотрения обращений:

2.1.1. срок рассмотрения устного обращения гражданина составляет не более 30 минут. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, заявителю может быть предложено обратиться в письменном виде;

2.1.2. срок рассмотрения обращений граждан составляет не более тридцати календарных дней с момента поступления обращения.

2.1.3. 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 директором не более чем на тридцать календарных дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков;

2.1.4. рассмотрение заявлений и жалоб, касающихся вопросов защиты прав ребенка, а также предложения по предотвращению возможных аварий, катастроф и иных чрезвычайных ситуаций начинается безотлагательно и должно быть завершено не позднее, чем в 15-дневный срок.

2.2. Перечень документов, необходимых для рассмотрения обращения граждан:

2.2.1. При устном обращении заявитель, представитель заявителя предъявляет:

- документ, удостоверяющий личность;
- доверенность на представление интересов заявителя, оформленную в соответствии с гражданским законодательством РФ.

2.2.2. При письменном обращении заявитель оформляет письменно жалобу, заявление или предложение в произвольной форме.

2.3. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения;
- в обращении обжалуется судебное решение;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 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;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- заявитель при устном обращении находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлениях им агрессии.

2.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.5. Максимальный срок ожидания в очереди при устном обращении составляет не более 60 минут, при подаче письменного обращения – не более 5 минут.

3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ

3.1. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур в части рассмотрение письменных обращений граждан:

- прием и регистрация обращения в течение трех рабочих дней;
- направление обращения Директору Учреждения сразу после регистрации обращения;
- рассмотрение обращения директором Учреждения,
- оформление необходимого ответа в соответствии с настоящим Положением.

3.2. Требования к порядку выполнения административных процедур.

3.2.1. Ответственное за работу с обращениями граждан лицо в течение трех рабочих дней со дня поступления обращения:

- прочитывает обращения, проверяет правильность их адресации, определяет круг поставленных в нем вопросов;
- регистрирует обращения, проставляя в правом нижнем углу первого листа обращения регистрационный штамп, в котором указывает дату регистрации и регистрационный номер документа, который состоит из порядкового номера поступившего обращения; даты поступления обращения;
- прикладывает обращение перед приложениями (копиями ответов, разъяснений и иными приложениями). Конверт прикладывается, если в тексте письма отсутствуют данные о заявителе (его фамилии, имени, отчестве и адресе);

- оформляет каждое письменное обращение в «Журнале обращений граждан», запись содержит:

- фамилию и инициалы обратившегося гражданина и (или) уполномоченного им лица, либо, если письмо подписано тремя и более гражданами, указывает, что обращение «коллективное» и вносит фамилию и инициалы гражданина, чей адрес указан для ответа;

- дату регистрации и регистрационный номер обращения;
- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
- адрес с соблюдением порядка, общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции, либо делает отметку «без адреса», если адрес отсутствует в письме и на конверте;

- тема (темы) обращения;
- отметку о том, кому первоначально было адресовано письмо, в случае, если письмо первоначально поступило не к Директору Учреждения;
- данные о наличии приложений;

- проверяет обращение на повторность. Повторным считается обращение от одного и того же лица в один и тот же адрес по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок предоставления или когда заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Оформляет такое обращение с указанием фамилии, инициалов и адреса прежнего заявителя, присваивает обращению прежний номер, но фактическую дату поступления. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до

истечения срока рассмотрения, считаются первичными и рассматриваются в дополнение одновременно с первоначальным. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам.

3.2.2. Директор Учреждения в течение одного дня по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами:

- определяет исполнителей, характер, сроки предоставления обращения посредством написания и приложения к обращению резолюции;
- даёт необходимые поручения, о рассмотрении обращения;
- ставит исполнение поручений и рассмотрение обращения на контроль;
- передает обращение и прилагаемые к нему документы исполнителю.

3.2.3. При рассмотрении обращения, отнесенного к виду **«Предложение»**, исполнитель:

- определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении;
- оценивает возможность его принятия или непринятия, учитывая:
 - нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;
 - необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы;
 - наличие предложений, не относящихся к компетенции Учреждения;
 - возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуется в случае их принятия;
 - возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса;
- по результатам рассмотрения предложения гражданина готовит ответ. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

3.2.4. При рассмотрении обращения, отнесенного к виду **«Заявление»**, исполнитель:

- выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;
- проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Управления образования и должностных лиц;
- проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или невозможности испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы;
- проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям и предписаниям как законодательных и подзаконных актов, так и предписаниям нормативно-распорядительных документов.

Для этого исполнитель получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные гражданином, запрашивает дополнительные материалы.

Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных и других документов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным, в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе Учреждения и должностных лиц, сроки их реализации.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

3.2.5. При рассмотрении обращения, отнесенного к виду **«Жалоба»**, исполнитель:

- определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина;
- устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том

числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

- определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

3.2.6. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений проекты ответов направляются исполнителем Директору для согласования и подписания.

Директор Учреждения рассматривает предоставленный проект ответа или информацию о рассмотрении обращения на предмет:

- правильности оформления;
- отсутствия выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, противоречащих действующему законодательству;
- полноты информации по поставленным вопросам;
- необходимости дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения.

При согласии с представленным проектом, подписывает его и передает для направления гражданину. При несогласии - возвращает исполнителю проект ответа на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

3.2.7. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину. В этом случае обращение снимается с контроля.

3.2.8. Срок хранения заявления, предложения или жалобы и документов связанных с их рассмотрением и разрешением, журнал учета обращений граждан – **5 лет**.

3.3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур в части рассмотрение устных обращений граждан:

- регистрация обращения – в день обращения;
- рассмотрение обращения в срок, установленный настоящим положением;

3.4. Требования к порядку выполнения административных процедур при рассмотрении устных обращений граждан.

3.4.1. Директор Учреждения или его заместители, руководители структурных подразделений, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение гражданина.

3.4.2. 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 журнале обращений.

3.4.3. При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема Директор дает соответствующее поручение о подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

3.4.4. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ

4.1. Контроль за соблюдением последовательности действий и принятием решений осуществляется Директором Учреждения.

4.2. Контроль за полнотой и качеством работы по рассмотрению обращений граждан включает в себя выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.2.1. Плановые проверки Журнала регистрации обращений граждан проводятся не реже 1 раза в год.

4.2.2. Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб заявителей в ходе рассмотрения обращения, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов Учреждения.

4.3. В рамках контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений проводится не только мониторинг соблюдения сроков на всех этапах рассмотрения обращений граждан, но и анализ содержания поступающих обращений, принимаются меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

4.4. Аналитическая работа по обращениям граждан ведется по поручению Директора Учреждения. Анализ поступивших обращений (характер обращений, статистические данные, динамика показателей) проводится ежегодно. Информационно-аналитические справки направляются Директору Учреждения.

4.5. Директор Учреждения несет дисциплинарную ответственность за правильность определения исполнителя по рассмотрению обращения, наличие оснований для принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращении переписки, соблюдение сроков рассмотрения обращения, содержание подписываемого ответа.

Исполнители несут дисциплинарную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.