

Муниципальное бюджетное образовательное учреждение
дополнительного образования
«Бокситогорский центр дополнительного образования»
(МБОУ ДО «БЦДО»)

РАССМОТРЕНО
на общем собрании работников
(протокол от 27.05.2020 № 5)

УТВЕРЖДЕНО
приказом МБОУ ДО «БЦДО»
от 27.05.2020 № 79

Порядок работы с обращениями граждан в
муниципальном бюджетном образовательном учреждении
дополнительного образования
«Бокситогорский центр дополнительного образования»

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан (далее по тексту - Порядок) определяет порядок учета, регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан в муниципальном бюджетном образовательном учреждении дополнительного образования «Бокситогорский центр дополнительного образования» (далее по тексту - Учреждение), а также контроль за их исполнением.

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ, Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ, Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации, Федеральным законом «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ.

1.3. Основные термины, используемые в Порядке:

Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов 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.

Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

Повторными считаются обращения: поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам. Анонимными считаются письма граждан без подписи и указания фамилии, не содержащие данных о месте их жительства, работе или учебы.

1.4. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять в Учреждение коллективные обращения. Обращения могут направляться по почте, факсимильной

связи, телеграфу, электронной почте и иными информационными системами общего пользования.

1.5. Обращения, поступившие в Учреждение, и рассмотрение которых входит в компетенцию Учреждения, подлежат обязательному рассмотрению.

2. Права и гарантии граждан при рассмотрении обращения, требования к письменным обращениям, обязанности должностных лиц Учреждения при рассмотрении обращений

2.1. Гражданин:

2.1.1. При рассмотрении обращения Учреждением или должностным лицом имеет право:

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

2.1.1.2. 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.

2.1.1.3. 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.

2.1.1.4. 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.

2.1.1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.1.2. Имеет следующие гарантии безопасности в связи с его обращением:

2.1.2.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2.1.2.2. 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.

2.1.3. Должен соблюдать следующие требования при письменном обращении:

2.1.3.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ,

уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2.1.3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.1.3.3. Обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном в пункте 2.2. настоящего Порядка. В обращении 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.

2.2. Должностные лица Учреждения:

2.2.1. Обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение.

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 гражданина.

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.

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

3.1. Поступающие в Учреждение письменные обращения принимаются секретарем Учреждения.

3.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

3.3. При приеме письменных обращений:

3.3.1. проверяется правильность адресности корреспонденции;

3.3.2. вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов;

3.3.3. 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 по электронной почте в Учреждение, регистрируются секретарем в течение трех дней с момента их поступления.

3.6. Письменные обращения и обращения граждан, поступившие в Учреждение по электронной почте, регистрируются в регистрационно-контрольных карточках (приложение №1) и журнале регистрации письменных обращений граждан (приложение № 2).

На каждом обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.

3.7. Поступившие письменные заявления от родителей (законных представителей ребенка) по вопросу зачисления, перевода и отчисления обучающегося регистрируются в журнале учета обращений граждан (регистрация заявлений от родителей о зачислении, переводе и отчислении обучающихся) (приложение №3).

3.8. Анонимные обращения (обращение лица (группы лиц) без указания фамилии, имени, отчества, адреса, даты, личной подписи), как правило, не подлежат регистрации и соответственно рассмотрению. Однако, решение об исполнении анонимного обращения, принимает директор Учреждения.

Анонимные обращения, содержащие сведения о готовящемся или совершенном преступлении, незамедлительно направляются для проверки в правоохранительные органы.

3.9. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения директору Учреждения.

3.10. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Учреждения, 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.

3.11. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

3.11.1. В письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ.

3.11.2. 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.

3.11.3. Текст письменного обращения не поддается прочтению. О чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.11.4. Полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

3.12. Обращение может быть зарегистрировано, но не рассмотрено по существу, если:

3.12.1. 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;

3.12.2. по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

3.12.3. обращение направлено лицом, которое признано недееспособным решением суда, вступившим в законную силу;

3.12.4. обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);

3.12.5. обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи.

3.13. В случаях, указанных в пункте 3.11 настоящего раздела, лицо, направившее обращение, оповещается о данном решении с указанием одной из перечисленных причин.

3.14. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте, руководителем должно быть принято одно из следующих решений о:

3.14.1. принятии к рассмотрению;

3.14.2. направлении в другие организации и учреждения;

3.14.3. приобщении к ранее поступившему обращению;

3.14.4. сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;

3.14.5. сообщении гражданину о прекращении переписки.

3.15. Директор Учреждения рассматривает обращения граждан и определяет должностное лицо, и сроки подготовки ответа заявителю.

3.16. Должностное лицо готовит ответ на письменное обращение граждан, и передает его секретарю для подписи директором, регистрации и отправки на указанный гражданином почтовый адрес с уведомлением, либо (и) на адрес электронной почты.

3.17. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

3.18. 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 отчёт для составления ответа.

3.19. Исполненными считаются обращения граждан, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и авторам даны исчерпывающие ответы.

3.20. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

3.21. 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.

3.22. При невозможности исполнения обращения в сроки, установленные пунктом 3.21 настоящего раздела, необходимо решить вопрос о продлении срока рассмотрения. Продлить срок рассмотрения обращения может только директор, но не более чем на один месяц.

3.23. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

3.24. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и чёткость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

3.25. Ответы на обращения граждан подписывает директор Учреждения.

3.26. 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.

3.27. 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.

- 3.28. Перед передачей ответов заявителям на отправку секретарь проверяет наличие подписей, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.
- 3.29. Оформленные надлежащим образом ответы отправляются секретарем адресатам почтовым отправлением.
- 3.30. Обращения граждан могут поступать в Учреждение в электронном виде, как по электронной почте, так и через раздел официального сайта.
- 3.31. Обращения, поступившие на официальный электронный адрес Учреждения, поступают секретарю.
- 3.32. Секретарь, отвечающий за прием электронной почты, передает поступившие обращения директору Учреждения.
- 3.33. Директор рассматривает электронные обращения граждан и определяет должностное лицо, сроки подготовки ответа заявителю.
- 3.34. Ответственные лица готовят ответ в виде обратного сообщения, согласовывают с директором и передают его секретарю руководителя.
- 3.35. Должностные лица несут ответственность за достоверность информации, содержащейся в обратном сообщении.
- 3.36. Ответ в виде обратного сообщения направляется секретарем по адресу электронной почты, указанному в обращении в течение 30 дней с момента получения.

4. Личный прием граждан

- 4.1. Личный прием граждан в Учреждении осуществляется директором и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.
- 4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 4.3. По результатам приема все документы (информация) передаются секретарю, который оформляет карточку личного приема и регистрирует в журнале учета устных обращений граждан (приложение № 4). 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.
- 4.4. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Учреждения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 4.5. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 4.6. Устные обращения граждан, принятые по телефону, в журнале не регистрируются.

5. Контроль за работой письменных обращений граждан; анализ обращений граждан, поступивших в Учреждение

5.1. Контроль.

5.1.1. Порядок постановки писем на контроль определяют директор учреждения и непосредственно исполнитель. Письма граждан, переправленные в другие организации или учреждения и требующие сообщения результатов их рассмотрения, ставятся на контроль.

5.1.2. Письма граждан, поставленные на контроль, помечаются отметкой "контроль" в регистрационно-контрольных карточках. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

5.1.3. Организация контроля: ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в регистрационно-контрольных карточках и журнале учета ответственным специалистом.

5.1.4. Сроки исполнения писем граждан, по которым необходима подготовка ответов в вышестоящие органы, продлеваются только после согласования с ними. О продлении срока сообщается заявителю.

Изменение срока исполнения производится заблаговременно лицом, установившим этот срок, при наличии объективных причин, изложенных в соответственной записке.

Изменение срока указывается на документе, а также изменения вносятся в регистрационно-контрольную карточку.

5.1.5. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением писем граждан, направленных в структурные подразделения органа управления, осуществляют руководители этих подразделений.

Контроль завершается только после вынесения решения и принятия, исчерпывающих мер по разрешению обращений. Решение о снятии с контроля обращений принимает директор.

Письма граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны ответы заявителям.

5.1.6. Ответы в вышестоящие организации, редакции газет и журналов подписываются директором учреждения, в их отсутствие - заместителями.

5.2. Анализ обращений граждан.

5.2.1. Директор Учреждения 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. Формирование и хранение дел по обращениям граждан

6.1. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением (разрешением), формируются в дела.

6.2. Дела, формируемые по обращениям граждан хранятся в Учреждении.

6.3. По истечении установленных сроков хранения дела подлежат уничтожению.

Приложение №1
к порядку работы с обращениями граждан,
утвержденному приказом МБОУ ДО «БЦДО»
от 27.05.2020 № 79

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

Входящее обращение:	
Дата	Номер
Реквизиты адресата:	
Содержание (код темы по классификатору):	
Исполнитель	
Контрольный срок	
Перенос срока	
Дата исполнения	

Приложение №3
к порядку работы с обращениями граждан,
утвержденному приказом МБОУ ДО «БЦДО»
от 27.05.2020 № 79

ФОРМА ЖУРНАЛА УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
(регистрация заявлений от родителей о зачислении, переводе и отчислении учащихся)

Номер заявления	Дата регистрации заявления	ФИО родителя, законного представителя	Место жительства (фактическое)	Содержание обращения (зачисление, перевод, отчисление обучающегося)	Характеристика исполнения	ФИО исполнителя
1	2	3	4	5	6	7

Приложение №4
к порядку работы с обращениями граждан,
утвержденному приказом МБОУ ДО «БЦДО»
от 27.05.2020 № 79

ФОРМА ЖУРНАЛА УЧЕТА УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Регистрационный номер обращения	Дата рассмотрения обращения	ФИО, должность лица, осуществившего рассмотрение обращения	Фамилия, имя, отчество заявителя	Краткое содержание обращения	ФИО исполнителя	Результат рассмотрения обращения	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8

