

Рассмотрено и рекомендовано  
к утверждению на Общем собрании  
трудового коллектива  
Протокол № 1 от 30.08.2021 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор муниципального автономного  
учреждения дополнительного  
образования Центр детского творчества  
«Радуга» муниципального района  
Бирский район Республики Башкортостан



В.И. Абрамова

Приказ № 82-К от 31.08.2021 г.

## ПОЛОЖЕНИЕ

### о порядке рассмотрения обращений граждан муниципального автономного учреждения дополнительного образования Центр детского творчества «Радуга» муниципального района Бирский район Республики Башкортостан

Настоящее Положение направлено на обеспечение государственных гарантий защиты права граждан на обращение и устанавливает гарантии граждан на обращения. Разработано в целях обеспечения конституционного права граждан, а также повышения эффективности работы образовательного учреждения по реализации права граждан на обращение.

#### I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регламентирует работу с обращениями граждан в муниципальном автономном учреждении дополнительного образования Центр детского творчества «Радуга» муниципального района Бирский район Республики Башкортостан (далее МАУ ДО ЦДТ «Радуга»).

1.2. При осуществлении работы с обращениями граждан необходимо руководствоваться законом РФ от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», законом РФ от 27.04.1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан», Федеральным законом п. 3 ч. 6, ч. 7 ст. 28 «Компетенция, права, обязанности и ответственность образовательной организации» от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в РФ», Гражданским процессуальным кодексом РФ от 14.11.2002 г. № 138-ФЗ (с актуальными изменениями), Конституцией РФ, Конституцией Республики Башкортостан, Законом Республики Башкортостан «Об обращениях граждан в Республике Башкортостан», иными нормативными актами Республики Башкортостан и настоящим Положением.

#### II. Прием, регистрация обращений граждан

2.1. Письменные обращения граждан принимаются и регистрируются лицом, на которого официально возложены данные обязанности (документовед) в течение трех дней с момента поступления.

2.2. Обращение регистрируется в день поступления в журнале установленной формы. Журнал должен быть прошнурован, скреплен печатью, страницы пронумерованы.

2.3. На обращении проставляется регистрационный номер, дата регистрации, и оно передается директору ОУ, который по результатам рассмотрения вправе передать ответственному исполнителю. Одновременно в журнал регистрации вносится запись об исполнителе и сроке исполнения.

**2.4.** Могут не подлежать регистрации и рассмотрению анонимные обращения граждан, а также не рассматриваются обращения граждан, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

### **III. Сроки рассмотрения обращений граждан**

**3.1.** Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

**3.2.** В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, руководитель, либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

### **IV. Обязанности должностных лиц по рассмотрению обращений**

**4.1.** Должностное лицо:

1). Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2). Запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3). Принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4). Дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

5). Уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

**4.2.** Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательного 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, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

**4.3.** В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

**4.4.** В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

**4.5.** МАУ ДО ЦДТ «Радуга» при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с Федеральным законом может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

**4.6.** Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

**4.7.** Ответ на обращение подписывается руководителем образовательного учреждения.

**4.8.** Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

## **V. Требования к обращению на сайт**

**5.1.** Обращения, направленные в электронном виде через официальный сайт, регистрируются и рассматриваются в соответствии с настоящим Положением.

**5.2.** 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.

**5.3.** В случае внесения в анкету некорректных или недостоверных данных (в полях, являющихся обязательными для заполнения) ответ на обращение не дается.

**5.4.** Обращение может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя о причинах принятия такого решения, если:

- В нем содержится нецензурная лексика, оскорбительные выражения;
- Текст письменного обращения не поддается прочтению;
- В обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно 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.

**5.5.** Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

**5.6.** Уведомление о ходе рассмотрения обращения направляется по указанному адресу электронной почты.

## **VI. Личный прием граждан**

**6.1.** Личный прием граждан в образовательном учреждении проводится директором МАУ ДО ЦДТ «Радуга», его заместителями, уполномоченными на то лицами.

**6.2.** Организация приема граждан (установление в достаточной степени места, дней и часов приема, количества лиц, уполномоченных на личный прием граждан) осуществляется таким образом, чтобы своевременно и в полной мере реализовать право граждан на обращение. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан. При совпадении дня приема граждан с нерабочим праздничным днем или с выходным днем, перенесенным при совпадении выходного и нерабочего праздничного дней, личный прием граждан проводится в ближайший рабочий день, не являющийся днем приема граждан.

**6.3.** При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

**6.4.** Правом на первоочередной личный прием обладают:

- 1). Беременные женщины;
- 2). Ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- 3). Граждане, принимавшие участие в ликвидации последствий аварий на атомных электростанциях, а также получившие или перенесшие лучевую болезнь или другие заболевания вследствие аварии на атомной электростанции либо в результате ядерных испытаний;
- 4). Инвалиды I и II групп;
- 5). Родители (законные представители) ребенка-инвалида;

б). Родители (законные представители), явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до 1,5 лет.

В случае, если правом на первоочередной личный прием одновременно обладают несколько граждан, то прием указанных граждан производится в порядке их явки на личный прием.

**6.5.** При первоочередном личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также документ (удостоверение, справку, выписку, иной документ), подтверждающий его право на первоочередной личный прием.

**6.6.** 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.

**6.7.** Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

**6.8.** В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МАУ ДО ЦДТ «Радуга» или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

## **VII. Ответственность за нарушение настоящего Положения**

**7.1.** Лица, виновные в нарушении установленных настоящим Положением положений, направленных на защиту права граждан на обращение, а также дополнительных гарантий права граждан на обращение, несут ответственность, предусмотренную законодательством Республики Башкортостан.

**7.2.** Порядок возмещения причиненных убытков и взыскания понесенных расходов при рассмотрении обращений устанавливается федеральным законодательством

## **VIII. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений и за результатами их рассмотрения**

**8.1.** Директор МАУ ДО ЦДТ «Радуга», его заместители и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, контроль за результатами рассмотрения обращений граждан, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

**8.2.** Должностное лицо в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание, поступающих обращений и информирует директора ЦДТ «Радуга» о нарушениях исполнительской дисциплины.

**8.3.** Нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц образовательного учреждения ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**8.4.** Директор ЦДТ «Радуга» принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

**8.5.** Лица, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.