



ПОРЯДОК рассмотрения обращений граждан в Муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования «Станция юных техников г. Улан-Удэ»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями на 28 декабря 2024 года, внесенными Федеральным законом от 28.12.2024 № 547-ФЗ).

1.2. Настоящий Порядок определяет правила учета, регистрации, рассмотрения обращений граждан, контроля их исполнения, а также организации личного приема граждан в МБУ ДО «Станция юных техников г. Улан-Удэ» (далее – учреждение).

1.3. Граждане (преимущественно родители или законные представители обучающихся) имеют право обращаться в учреждение лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения. Обращения могут направляться почтовым отправлением, по электронной почте, через официальный сайт учреждения или иные информационные системы общего пользования.

1.4. В настоящем Порядке используются следующие термины:

Обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в учреждение в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию локальных нормативных актов, улучшению деятельности учреждения;

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 учреждения и его должностных лиц;

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

2. Требования к обращению

2.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое отправляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2.2. В обращении, направляемом в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), а также адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), по которым должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения.

В случае указания некорректных или недостоверных персональных данных (в полях, являющихся обязательным для заполнения) ответ на обращение не дается.

Информация о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

2.3. В коллективном обращении указываются фамилия, имя, отчество (при наличии) представителя коллектива, также фамилии, инициалы и подписи остальных граждан. В обращении должен быть указан конкретный адрес (почтовый или электронный), по которому следует направить ответ.

2.4. Ответ на обращение не дается в следующих случаях:

2.4.1. Если в обращении не указаны фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина и адрес (почтовый или электронный), по которому должен быть направлен ответ. Такие обращения признаются анонимными и к рассмотрению не принимаются.

2.4.2. В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями на 28 декабря 2024 года, внесенными Федеральным законом от 28.12.2024 № 547-ФЗ) ответ по существу не дается, если в обращении:

- содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (автору может быть сообщено о недопустимости злоупотребления правом);

- текст письменного обращения не поддается прочтению (о чем в течение 7 дней сообщается автору, если его фамилия, имя, отчество (при наличии) и адрес прочтению подлежат);

- обжалуется судебное решение (такое обращение в течение 7 дней возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования);

- содержит вопрос, на который гражданину неоднократно давались ответы по существу, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства;

- ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну.

2.5. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 2.1 - 2.3 настоящего Порядка, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

2.6. Письменные обращения граждан, связанные с ними документы и материалы, а также копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел учреждения.

3. Порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан

3.1. Письменное (электронное) обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в учреждение.

3.2. После первичного изучения документа и проверки данных заявителя обращение регистрируется в журнале учета (приложение № 1 к настоящему Порядку) работником, ответственным за работу с обращениями граждан.

3.3. Решение о порядке рассмотрения обращения принимается директором учреждения, который назначает исполнителя и устанавливает сроки подготовки ответа.

3.4. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. В исключительных случаях срок может быть продлен директором учреждения не более чем на 30 дней, о чем гражданин уведомляется официально с указанием причин продления.

3.5. Рассмотрение обращений, содержащих вопросы защиты прав ребенка, а также предложений по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

3.6. Исполнитель готовит проект ответа на обращение и представляет его директору учреждения на утверждение в установленные сроки.

3.7. Содержание ответа должно соответствовать законодательству Российской Федерации и нормам официального этикета.

3.8. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов в иных органах или организациях, исполнитель готовит соответствующие запросы. О направлении запроса, в случае необходимости, уведомляется автор обращения.

3.9. Директор проверяет проект ответа на предмет полноты информации и соответствия законодательству. При согласии директор подписывает ответ для последующего направления заявителю. В случае несогласия документ возвращается исполнителю на доработку с указанием срока устранения недостатков.

3.10. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан, гражданину сообщается о причинах невозможности рассмотрения обращения в соответствии с законодательством.

3.11. Обращение должно быть рассмотрено объективно и всесторонне. Факты и доводы, изложенные в нем, подлежат проверке на предмет полноты, законности и достоверности. Ответы на обращения должны быть аргументированными и содержать разъяснения по всем затронутым вопросам. В случае отказа в удовлетворении просьбы заявителя ответ должен содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), в который может быть направлена жалоба.

3.12. Оформление ответа осуществляется в соответствии с правилами делопроизводства учреждения. Ответ должен содержать дату, регистрационный номер, фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя, его почтовый или электронный адрес, ответы на поставленные вопросы, наименование должностного лица, подписавшего документ, его фамилию и инициалы, а также фамилию, инициалы и номер рабочего телефона исполнителя.

4. Организация личного приема граждан и порядок рассмотрения устных обращений

4.1. Личный прием граждан организуется для оперативного рассмотрения устных обращений граждан и представителей юридических лиц по вопросам, относящимся к компетенции учреждения. Целями приема также являются сокращение количества письменных обращений, организация профилактической работы, выявление и устранение причин ненадлежащего исполнения должностными лицами своих обязанностей

4.2. Личный прием граждан производится директором учреждения. При необходимости к участию в приеме могут привлекаться заместители директора, педагогические работники и иные сотрудники учреждения.

4.3. Информация о месте приема, а также о днях и часах его проведения доводится до сведения граждан посредством размещения на информационном стенде и официальном сайте учреждения.

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

4.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение № 2 к настоящему Порядку). 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 приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.6. Устные обращения могут также поступать в ходе телефонных переговоров. Такие обращения рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты не требуют дополнительной проверки, а личности обращающихся установлены. По результатам телефонного разговора гражданину, как правило, дается ответ в устной форме.

4.7. Сведения об устных обращениях граждан подлежат обязательной регистрации в Журнале учета обращений граждан.

4.8. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями на 28 декабря 2024 года, внесенными Федеральным законом от 28.12.2024 № 547-ФЗ) и настоящим Порядком.

5. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан

5.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на директора учреждения.

5.2. Персональную ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных несет непосредственный исполнитель. Временное отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировка и т. п.) не снимает с директора учреждения ответственности за соблюдение порядка рассмотрения обращений.

5.3. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений, нарушение сроков или порядка их рассмотрения, принятие заведомо необоснованного решения, преследование граждан за критику, предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения законодательства влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6. Заключительные положения

6.1. Настоящий Порядок вступает в силу с момента его утверждения приказом директора учреждения.

6.2. Изменения и дополнения в настоящий Порядок вносятся на основании приказа директора учреждения.

6.3. Настоящий Порядок действует бессрочно до принятия нового локального нормативного акта, регулирующего данные правоотношения.

6.4. Вопросы, не урегулированные настоящим Порядком, разрешаются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.