

ПРИНЯТО:
Административным советом
Протокол от «12» января 2022 г.

УТВЕРЖДЕНО:
приказом директора Центра «Поиск»
от «12» января 2022 г. №9

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в государственное автономное образовательное учреждение дополнительного об- разования «Центр для одаренных детей «Поиск»

1. Общие положения

1.1 Настоящее положение (далее - Положение) разработано на основании Федерального закона от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2 Положение регулирует правоотношения, связанные с реализацией граждан на обращение в государственное автономное образовательное учреждение дополнительного образования «Центр для одаренных детей «Поиск» (далее – Центр «Поиск»), а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами Центра «Поиск».

1.3 Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан.

2. Право граждан на обращение

2.1 Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения должностным лицам (администрации) Центра «Поиск».

2.2 Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3 Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. Правовое регулирование правоотношений, связанных с рассмотрением обращений граждан

3.1 Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан в Центр «Поиск», регулируются Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, настоящим Положением и иными федеральными законами.

4. Основные термины, используемые в настоящем Положении

4.1 Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

4.1.1 обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в Центр «Поиск» в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

4.1.2 предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию образовательного процесса и деятельности Центра «Поиск»;

4.1.3 заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его прав, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Центра «Поиск» и должностных лиц;

4.1.4 жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав;

4.1.5 должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя Центра «Поиск» или лицо выполняющее организационно-распорядительные или административно-хозяйственные функции.

5. Права гражданина при рассмотрении обращения

5.1 При рассмотрении обращения должностным лицом гражданин имеет право:

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

5.1.2 знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права и законные интересы других лиц;

5.1.3 получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов

5.1.4 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;

5.1.5 обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

6. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

6.1 Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением к должностному лицу с критикой деятельности Центра «Поиск» или должностного лица.

6.2 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 должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

7. Требования к письменному обращению

7.1 Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование образовательного учреждения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответ-

ствующего 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.

7.2 Обращение, поступившее в Центр «Поиск» в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. 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.

8. Направление и регистрация письменного обращения

8.1 Гражданин направляет письменное обращение непосредственно на имя директора Центра «Поиск».

8.2 Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Центр «Поиск».

8.3 Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

9. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

9.1 Обращение, поступившее в Центр «Поиск» в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

9.2 В случае необходимости рассматривающие обращение должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

10. Рассмотрение обращения

10.1 Должностное лицо Центра «Поиск»:

10.1.1 обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

10.1.2 запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы;

10.1.3 принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав и законных интересов гражданина;

10.1.4 дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 настоящего Положения;

10.1.5 уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

10.2 Ответ на обращение подписывается директором Центра «Поиск» либо уполномоченным на то лицом.

10.3 Ответ на обращение направляется:

10.3.1 в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Центр «Поиск» в форме электронного документа,

10.3.2 в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Центр «Поиск» в письменной форме.

11. Порядок рассмотрения отдельных обращений

11.1 В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

11.2 Центр «Поиск» при получении письменного или устного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу организации или должностного лица, а также членов его семьи, либо угрозы какого-либо иного характера, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

11.3 В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

11.4 В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

11.5 В случае, если в письменном 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, руководитель Центр «Поиск» вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

11.6 В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение соответствующему должностному лицу.

12. Сроки рассмотрения письменного обращения

12.1 Письменное обращение, поступившее в Центр «Поиск», рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

13. Личный прием граждан

13.1 Личный прием граждан в Центре «Поиск» проводится руководителями и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

13.3 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 вопросов.

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

13.5 В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Центра «Поиск» гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

14. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

14.1 Директор Центра «Поиск» и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав и законных интересов граждан.

15. Срок действия настоящего Положения

15.1 Настоящее Положение принято на неопределенный срок и действует в данной редакции до его изменения или отмены.