

ПРИНЯТО:
на заседании Общего собрания
работников МБУДО ДДТ г. Валуйки
Протокол № 5 от 04.10.2024 г.

УТВЕРЖДЕНО:
Директор МБУДО ДДТ г. Валуйки
Козловская М.С.
Приказ №114 -од от 04.10.2024 г.



**Порядок рассмотрения обращений граждан в
муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования
«Дом детского творчества г.Валуйки» Белгородской области**

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан (далее – Порядок) в муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования «Дом детского творчества г.Валуйки» Белгородской области (далее – МБУДО ДДТ г.Валуйки) разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02 мая 2006г. №59-ФЗ, Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273 - ФЗ, Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.2. Настоящий Порядок регулирует деятельность МБУДО ДДТ г.Валуйки и определяет порядок рассмотрения обращений граждан.

1.3. Порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. Порядок рассмотрения обращений граждан в МБУДО ДДТ г.Валуйки распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.5. Порядок рассмотрения обращений граждан в МБУДО ДДТ г.Валуйки распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

1.4. Основные термины:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в МБУДО ДДТ г.Валуйки или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и

муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности МБУДО ДДТ г.Валуйки;

3) 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 МБУДО ДДТ г.Валуйки и должностных лиц, либо критика деятельности указанного учреждения и должностных лиц;

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

1.5. Сведения о месте нахождения МБУДО ДДТ г.Валуйки, почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений; информация о личном приеме граждан директором МБУДО ДДТ г.Валуйки, его заместителем размещаются на информационном стенде и официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2. Права гражданина и обязанности должностных лиц при рассмотрении обращения

2.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

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

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;

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;

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) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

б) на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

2.2. Обращение, поступившее в МБУДО ДДТ г.Валуйки подлежит обязательному рассмотрению.

2.3. Директор МБУДО ДДТ г.Валуйки:

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

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, 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.

2.4. По запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, директор предоставляет в течение 15 дней документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов для которых установлен особый порядок предоставления.

3.5. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в МБУДО ДДТ г.Валуйки в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в учреждение в письменной форме.

3.6. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в МБУДО ДДТ г.Валуйки или к должностному лицу с критикой деятельности указанного учреждения или должностного лица, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

3.7. 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.

4. Рассмотрение письменного обращения

4.1. Письменные обращения и обращения граждан, поступившие в МБУДО ДДТ г.Валуйки регистрируются в течение 3 дней с момента их поступления в Журнале регистрации обращений граждан (приложение № 1). Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить

ответ. На каждом обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.

4.2. Письменное обращение, поступившее в МБУДО ДДТ г.Валуйки рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях директор вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина направившего обращение.

4.2. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, 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. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

4.3. Обращение, поступившее в МБУДО ДДТ г.Валуйки или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим локальным актом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

4.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБУДО ДДТ г.Валуйки, направляется директором в течение 7 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. 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 в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4.5. 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 7 дней со дня регистрации направляется директором в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

4.6. 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. Если в указанном 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.

4.7. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение.

4.8. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.9. 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 в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.10. 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, директор МБУДО ДДТ г.Валуйки 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 в МБУДО ДДТ г.Валуйки. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.11. В случае поступления в МБУДО ДДТ г.Валуйки письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

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

5. Личный приём граждан

5.1. Личный прием граждан в МБУДО ДДТ г.Валуйки проводится директором, его заместителем. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

5.2. В случае обращения гражданина к директору, его заместителю по срочному с точки зрения гражданина вопросу, прием данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от графика приема.

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

5.4. Содержание устного обращения заносится в Журнал учёта приёма граждан (приложение № 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению.

5.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБУДО ДДТ г.Валуйки, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

5.8. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

6. Анализ и хранение обращений граждан

6.1. Директор МБУДО ДДТ г.Валуйки, его заместитель систематически анализируют обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщают предложения, принимают меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений.

6.2. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением (разрешением) хранятся в МБУДО ДДТ г.Валуйки. По истечении установленных сроков хранения подлежат уничтожению.

7. Заключительные положения

7.1. Порядок рассмотрения обращений граждан, а также изменения и дополнения к нему, рассматриваются и принимаются на заседании Общего собрания работников учреждения.

7.2. Порядок рассмотрения обращений граждан, а также изменения и дополнения к нему утверждаются приказом директора учреждения.

7.3. Настоящий Порядок вступает в силу со дня его утверждения, действует до его отмены или введения нового.

**Журнал
регистрации обращений граждан в МБУДО ДДТ г.Валуйки**

Регистрационный номер	Дата регистрации обращения	Вид передачи обращения (почтой, электронной почтой, через Единый портал и т.д.)	Сведения о повторности и об осуществлении контроля	Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес	Аннотация (краткое содержание обращения)	Срок исполнения обращения	Резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата)	Отметка об исполнении обращения

**Журнал
учёта личного приёма граждан в МБУДО ДЦТ г.Валуйки**

№№ п/п	Дата приема	Фамилия, имя, отчество посетителя	Адрес, телефон посетителя для связи	Краткое содержание обращения	Какое принято решение, кому поручена проверка, исполнение, ответ посетителю	Кто принимал (фамилия, подпись)