

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальное бюджетное
учреждение молодежи и дополнительного образования
«Центр молодежи и дополнительного образования»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Положение) в муниципальное бюджетное учреждение молодежи и дополнительного образования «Центр молодежи и дополнительного образования» (далее – Центр) разработано в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации, принятой всенародным голосованием 12.12.1993г. (с изменениями и дополнениями принятыми 01.07.2020);
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. от 27.12.2018);
- Федеральным законом от 27.11.2017 № 355-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Уставом Центра.

1.2. Настоящим Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права обращения в муниципальное бюджетное учреждение молодежи и дополнительного образования «Центр молодежи и дополнительного образования».

1.3. Порядок рассмотрения обращений граждан распространяется:

1.3.1. На все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3.2. На правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, направлять индивидуальные и коллективные обращения в администрацию Центра, а также обращаться с обращениями в форме электронного документа, либо через форму обратной связи Интернет-приемной на официальном сайте Центра.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно.

2.3. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения учреждением или должностным лицом 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 охраняемую федеральным законом тайну;
- 3) получать письменный ответ по существу 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.

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Центр или к должностному лицу с критикой о деятельности Центра или должностного лица, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.2. 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 Центр или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5. Требования к письменному обращению

5.1. Гражданин в своем письменном обращении 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.

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

5.3. Обращение, поступившее в Центр или должностному лицу по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

6. Направление и регистрация письменного обращения

6.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в учреждение или тому должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

6.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Центр или должностному лицу.

6.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Центра или должностного лица, 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, указанного в п.9.4. настоящего Положения.

7. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

7.1.Обращение, поступившее в Центр или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

7.2.В случае необходимости рассматривающие обращение администрация Центра или должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выходом (выездом) на место.

8. Рассмотрение обращения

8.1.Администрация Центра или 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 учреждениях 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, за исключением случаев, указанных в Федеральном законе от 27.11.2017 № 355-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другое учреждение или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

8.2.Учреждение или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу Центра или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

8.3.Ответ на обращение подписывается директором Центра либо уполномоченным на то лицом.

8.4.Ответ на обращение, поступившее в Центр или должностному лицу по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

9. Порядок рассмотрения отдельных обращений

9.1.В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и 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.

9.2.Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

9.3.Администрация Центра или должностное лицо 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.

9.4.В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

9.5.В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор либо уполномоченное на то лицо 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 одно и то же учреждение или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

9.7.В случае поступления в Центр письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Центра через форму обратной связи Интернет-приемной, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Центра, на котором в Интернет-приемной размещен ответ.

9.7.В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

9.8.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 в администрацию Центра или соответствующему должностному лицу.

10. Сроки рассмотрения письменного обращения

10.1.Письменное обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

10.2.В исключительных случаях, а также в случаях направления в Центр запросов о предоставлении материалов, имеющих значение для рассмотрения обращения, лицо, ответственное за исполнение обращения, вправе продлить рассмотрение обращения не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения.

10.3.В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днём окончания указанного срока считается непосредственно следующий за ним рабочий день.

11. Личный прием граждан

11.1.Личный прием граждан в учреждении проводится руководителем Центра. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах размещена на официальном сайте Центра.

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

11.3.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.

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

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

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

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

12. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

12.1. Администрация Центра осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

13. Ответственность за нарушение настоящего ПОЛОЖЕНИЯ

13.1. Лица, виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

14. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

14.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) администрации Центра или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

14.2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения администрацией Центра или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.