

УТВЕРЖДАЮ
Директор МКОУ ДПО РЦ
О.А. Сергеева
25.09. 2024 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан
в МКОУ ДПО РЦ

Тольятти
2024

1. Общие положения

1.1 Положение о рассмотрении обращений граждан в МКОУ ДПО РЦ (далее по тексту – Положение) определяет порядок работы с обращениями граждан, правила регистрации, рассмотрения, учета и контроля их исполнения.

1.2 Действие Положения распространяется на все индивидуальные и коллективные обращения граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан (далее – обращения граждан), поступившие в МКОУ ДПО РЦ (далее по тексту – Ресурсный центр) в устной/письменной форме или в форме электронных обращений.

1.3 Работа с обращениями в Ресурсном центре осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.4 Установленный настоящим Положением порядок не распространяется на обращения, которые подлежат рассмотрению в соответствии с нормами федеральных конституционных законов и иных федеральных законов (Трудовой Кодекс Российской Федерации, Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ, и др.), а также Устава МКОУ ДПО РЦ и иных локальных нормативных актов Ресурсного центра.

1.5 Обращения поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение - обращение гражданина (граждан), направленное на улучшение деятельности Ресурсного центра, его органов управления и т.д.;

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 органов управления или должностных лиц Ресурсного центра, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, нарушенных действиями (бездействием) либо решениями органов управления или должностных лиц Ресурсного центра.

1.6 При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении гражданина, его персональных данных, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

1.7 Делопроизводство по предложениям, заявлениям и жалобам граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется секретарем Ресурсного Центра.

2. Порядок приема граждан

2.1 Прием граждан по вопросам, относящимся к компетенции Ресурсного центра, осуществляется директором.

2.2 Прием граждан осуществляется не реже одного раза в неделю в соответствии с графиком. График приема граждан утверждается директором, вывешивается в доступном для посетителей месте.

2.3 В графике должны быть указаны: должность лица, ведущего прием, его фамилия, имя, отчество, дни и часы приема, номер кабинета, где проводится прием граждан.

2.4 Организацию личного приема граждан у директора осуществляет секретарь руководителя.

2.5 Работник, ответственный за организацию личного приема граждан, производит подбор и представляет для доклада директору, осуществляющему прием граждан в соответствии с графиком, все необходимые документы по обращениям граждан, записавшихся на личный прием.

2.6 Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение № 1). 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 в карточке делается соответствующая запись. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.7 Если поставленные на личном приеме вопросы не входят в компетенцию Ресурсного центра, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.8 Если по существу поставленных в обращении вопросов гражданину ранее был дан ответ, то в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения.

2.9 Учет устных обращений граждан и контроль исполнения принятых решений по итогам личного приема граждан ведутся по карточкам личного приема граждан.

3. Прием и регистрация обращений

3.1 Все поступающие в Ресурсный центр обращения подлежат обязательной регистрации и учету.

3.2 Обращения принимаются секретарем и регистрируются в день поступления в Ресурсный центр.

3.3 Письменные обращения передаются гражданами:

- лично секретарю;
- почтовым отправлением в адрес Ресурсного центра.

3.4 Отправка обращений в форме электронных сообщений (электронных обращений) осуществляется путем отправки сообщения на электронный адрес rcenter@edu.tgl.ru.

3.5 Обращения в электронной форме, направленные на иные адреса электронной почты работников Ресурсного центра, регистрации и рассмотрению не подлежат.

3.6 Обращение, составленное в форме электронного сообщения, в обязательном порядке должно содержать:

- Наименование Ресурсного центра и/или фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в электронной форме, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;
- суть обращения.

Гражданин вправе приложить к обращению (в виде вложения) необходимые документы и материалы в бумажном или электронном формате.

3.7 В случае, если в электронном обращении заявителем указан адрес его электронной почты, по этому адресу направляется уведомление о приеме обращения или об отказе в рассмотрении (с обоснованием причин отказа), после чего обращение распечатывается, дальнейшая работа с ним осуществляется как с письменным обращением.

Ответы на обращения, поступившие в Ресурсный центр по информационно-телекоммуникационным сетям, направляются по почтовому адресу или по электронному адресу, указанному в обращении.

3.8 При поступлении письменных обращений проверяется правильность адресования и наличие приложений. Конверты к обращениям сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля требуется для подтверждения времени отправления и получения обращения, а также в других необходимых случаях. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

- наименование Ресурсного центра и/или фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица;
- фамилию, имя, отчество (последнее- при наличии) гражданина;

- почтовый адрес гражданина, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- суть обращения;
- дату и личную подпись гражданина.

По просьбе обратившегося гражданина секретарь выдает расписку с указанием даты приема обращения, количества принятых листов (Приложение № 2) и сообщает телефон для справок по обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

3.9 Поступившие с обращением копии документов приобщаются к обращению вместе с конвертом (под скрепку).

Секретарем составляется акт (Приложение № 3) в случаях:

- наличия в конверте денежных знаков, ценных бумаг, подлинников документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.) и т.п.;
- отсутствия документов, упоминаемых в обращении или в описи документов, приложенных к обращению.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается двумя работниками Ресурсного центра. Один экземпляр акта передается отправителю обращения, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

3.10 Секретарь регистрирует все обращения в Журнале рассмотрения обращения граждан. (Приложение 4)

3.11 Если гражданин направил несколько обращений по разным вопросам, то каждое обращение регистрируется отдельно.

3.12 Повторным обращениям присваивается очередной регистрационный номер. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения.

Повторным обращениям при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер и делается отметка «повторно».

Если не истек срок рассмотрения предыдущего обращения, повторное обращение принимается, но не регистрируется, а ставится отметка «к №_» (указывается номер предыдущего обращения).

Повторное обращение направляется для рассмотрения (исполнения) тому же ответственному исполнителю, которому были направлены предыдущие обращения гражданина.

Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина, затрагивающие разные вопросы.

3.13 Обращения, направленные в федеральные органы государственной власти Российской Федерации, органы государственной власти субъектов Российской Федерации и органы местного самоуправления и перенаправленные в Ресурсный центр, регистрируются как обращения в случае, если в поступившем из органов государственной власти (либо органов местного самоуправления) документе содержится поручение о направлении ответа гражданину.

3.14 Не принимаются к регистрации анонимные обращения и обращения, оформленные с нарушением требований, содержащихся в подпунктах 3.6 и 3.8 настоящего Положения.

3.15 Обращения по вопросу приёма в Ресурсный центр для обучения не регистрируются как обращения граждан, а передаются методисту, отвечающему за организацию курсов повышения квалификации Ресурсного центра.

3.16 После регистрации обращения направляются директору Ресурсного центра для рассмотрения и принятия решения.

3.17 Запрещается направлять жалобы граждан для исполнения тем работникам, действия которых обжалуются.

4. Рассмотрение обращений

4.1 Зарегистрированные обращения секретарь передает директору.

4.2 Директор:

- рассматривает по существу письменные обращения, доставленные в адрес Ресурсного центра способами, перечисленными в подпунктах 3.2-3.4 настоящего Положения, а также полученные от граждан на личном приеме;
- принимает обоснованные решения и обеспечивает их исполнение;
- своевременно направляет гражданам мотивированные ответы по их обращениям;
- разъясняет гражданам порядок обжалования принятых решений;
- направляет по запросам других органов государственной власти в пределах своей компетенции информацию, необходимую для рассмотрения ими обращений;
- осуществляет контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений и принимает меры по устранению выявленных нарушений законных прав и интересов граждан.

4.3 Письменные обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию Ресурсного центра, направляются в течение семи календарных дней со дня регистрации по принадлежности, с уведомлением заявителя.

4.4 Ответы на обращения граждан оформляются на бланках Ресурсного центра за подписью директора. Подписанные директором ответы на обращения в обязательном порядке проходят регистрацию у секретаря.

4.5 Ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя первого лица, указанного в обращении (если в обращении не оговорено конкретное лицо).

4.6 Ответ на обращение, поступившее в Ресурсный Центр посредством электронной почты, по желанию гражданина направляется либо в адрес электронной почты, либо на почтовый адрес гражданина. В случае, если гражданин не указал, в какой форме ему необходимо направить ответ, последний должен быть направлен как в адрес электронной почты, так и на почтовый адрес, если он указан в обращении.

4.7 В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу, о чем в письменной форме уведомляется гражданин.

4.8 В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную 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.

4.9 При рассмотрении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Ресурсного центра, а также членов их семей, директор может принять решение об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

4.10 Если в анонимном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение передается в департамент общественной безопасности администрации городского округа Тольятти.

4.11 В случае, если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение (если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).

5. Сроки рассмотрения обращений

5.1 Обращения рассматриваются в следующие сроки:

— направленные администрацией городского округа Тольятти, департаментом образования городского округа Тольятти, депутатами городской думы Тольятти другими государственными органами, требующими сообщить результаты рассмотрения обращений в их адрес, в срок, указанный в поручении;

— обращения, поступившие в Ресурсный центр, рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

5.2 Началом срока рассмотрения обращений считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа или устного сообщения заявителю.

5.3 В исключительных случаях сроки рассмотрения обращений могут быть продлены директором, но не более чем на 30 дней с сообщением об этом гражданину, направившему обращение, или организации, перенаправившей в Ресурсный центр письмо гражданина с указанием причин продления сроков рассмотрения обращения.

5.4 В период отсутствия (отпуск, командировка, болезнь) или при увольнении директора, он обязан передать все находящиеся у него на исполнении обращения работнику, на которого возложено исполнение обязанностей в его отсутствие, для осуществления своевременного исполнения рассмотрения обращений.

5.5 Обращение считается рассмотренным своевременно, если все поставленные в нем вопросы разобраны, приняты необходимые меры и направлен ответ заявителю в срок не более 30 календарных дней со дня регистрации, а также по просьбе направившего обращение органа государственной власти -уведомление о принятом решении.

5.6 Ответ заявителю регистрируется секретарем как исходящее письмо.

6. Организация делопроизводства при работе с обращениями

6.1 Делопроизводство по обращениям осуществляется секретарем и ведется отдельно от других видов документов в соответствии с установленными в Ресурсном центре правилами делопроизводства.

6.2 Обращения, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

6.3 Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. При поступлении повторного обращения или появлении дополнительных документов к ним, они подшиваются к первичному обращению.

**Муниципальное казенное образовательное учреждение
дополнительного профессионального образования
«Ресурсный центр» городского округа Тольятти
(МКОУ ДПО РЦ)**

Карточка личного приема

Заявитель, пришедший на личный прием:

Фамилия: _____

Имя: _____

Отчество: (при наличии) _____

Почтовый адрес для ответа: _____

_____ (индекс, субъект Российской Федерации, населенный пункт, улица, дом, корпус, квартира)

Краткое содержание обращения:

_____ (содержание вопроса, поставленного в обращении)

Уполномоченное лицо, осуществляющее личный прием:

Фамилия: _____

Имя: _____

Отчество: (при наличии) _____

Должность: _____

----- **Обратная сторона карточки** -----

Решение, принятое по обращению:

_____ (содержание устного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, данного с согласия заявителя, если изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки)

« ____ » _____ 20 ____ г.

Расписка в получении письменного обращения гражданина (граждан)

Я, _____,

ФИО работника

должность

получил обращение гражданина (граждан)

ФИО гражданина (граждан)

на _____ листах в _____ экземплярах.

_____/_____
подпись

расшифровка подписи

« ____ » _____ 20 ____ г.

АКТ

Настоящий акт составлен « ____ » _____ 20 ____ г.

Муниципальным казенным образовательным учреждением дополнительного профессионального образования «Ресурсный центр» городского округа Тольятти

_____ (наименование организации)

В том, что при вскрытии пакета (бандероли) за № _____, поступившего (ей)

« ____ » _____ 20 ____ г. от (из)

На имя (в адрес)

Не оказалось (обнаружено)

Подписи работников:

_____/_____

подпись

расшифровка подписи

_____/_____

подпись

расшифровка подписи

« ____ » _____ 20 ____ г.

