

Приложение 2  
к приказу МОУ ДО СЮТур  
от 18.03.2020 № 20



УТВЕРЖДАЮ  
ДИРЕКТОР МОУ ДО СЮТур  
Н.М.Тарарушкин

## **№24 - ПОЛОЖЕНИЕ**

### **о порядке рассмотрения письменных обращений и приёма граждан в МОУ ДО СТАНЦИЯ ЮНЫХ ТУРИСТОВ**

#### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения письменных обращений и приёма граждан в МОУ ДО СТАНЦИЯ ЮНЫХ ТУРИСТОВ (далее - Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации (ст. 24, 33, 46, 53), Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» и Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» № 273-ФЗ от 29.12.2012.

1.2. Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно, порядок учёта, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приёма граждан в МОУ ДО СТАНЦИЯ ЮНЫХ ТУРИСТОВ (далее – СЮТур).

1.3. Граждане, как правило, родители (законные представители) обучающихся, имеют право обращаться лично, а также направлять в СЮТур коллективные обращения, которые могут отправляться по почте, по электронной почте, через сайт СЮТур. Сведения о месте нахождения СЮТур, почтовом адресе и адресе электронной почты для направления письменных обращений, часы личного приёма граждан размещены на официальном сайте СЮТур в сети Интернет (<http://www.yarcdu.ru/>).

1.4. Работники СЮТур, работающие с обращениями, несут ответственность за своевременность и полноту ответов заявителям по обращениям, находящимся у них на рассмотрении. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его работнику.

1.5. В настоящем Положении используются следующие основные термины:

- 1) **обращение гражданина** (далее – обращение) – направленные в СЮТур в письменной форме или в форме электронного документа предложения, заявления или жалобы гражданина;
- 2) **предложение** – пожелания или рекомендации гражданина по улучшению отдельных направлений деятельности СЮТур, совершенствованию локальных актов, улучшению условий образовательного процесса;
- 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

СЮТур либо критика деятельности 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, возникших вследствие нарушения работниками СЮТур требований законодательства, этических норм и правил поведения и т.д.
- 5) **должностное лицо** – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию, осуществляющее функции по рассмотрению обращений граждан.

1.6. Администрация СЮТур систематически анализирует и обобщает обращения граждан, содержащиеся в них предложения, критические замечания, с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

## **2. Право граждан на обращение**

2.1. Граждане, представляющие интересы обучающихся (родители, законные представители) имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в администрацию СЮТур либо должностным лицам СЮТур. В случае если обращение направляется через представителя заявителя, предоставляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя: доверенность, оформленная в соответствии с законодательством РФ.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая при этом права и свободы других лиц. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.4. При рассмотрении обращения в администрацию СЮТур гражданин имеет право:

- 1) предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- 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 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.

### **3. Гарантия безопасности гражданина в связи с его обращением в СЮТур**

3.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в СЮТур или к должностному лицу с критикой деятельности образовательной организации или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

3.2. 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

### **4. Требования к письменному обращению**

4.1. В своем письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии. Оригиналы документов, приложенные к обращению, возвращаются заявителю по его письменной просьбе.

4.3. Обращение, поступившее в СЮТур по информационным системам общего пользования (электронная почта, сайт СЮТур), подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

4.4. Гражданин направляет своё письменное обращение непосредственно на имя директора СЮТур или его заместителей, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.5. Письма граждан с пометкой «лично» после прочтения должностным лицом в случае, если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.

## **5. Регистрация письменных обращений**

5.1. Все поступающие в СЮТур письменные обращения граждан принимаются, учитываются, регистрируются. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в СЮТур.

5.2. После изучения обращения, проверки личных данных заявителя (фамилия, имя, отчество) и почтового адреса, обращение регистрируется должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан, в журнале обращений граждан. При получении обращения специалист проверяет правильность содержания корреспонденции, наличие документов во вскрываемых конвертах (конверты подкалываются к обращению). Поступившие документы прикрепляются к тексту обращения.

5.3. Регистрационный индекс обращения граждан указывается в отметке, которая ставится в нижнем правом углу первого листа. Регистрационный номер состоит из порядкового номера и индекса журнала регистрации обращений граждан.

5.4. При повторном обращении граждан документу присваивается очередной регистрационный номер, при этом в журнале регистрации обращений граждан и на обороте последнего листа обращения делается пометка «повторно» с указанием регистрационного номера предыдущего обращения. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истёк срок рассмотрения или заявитель не удовлетворён данным ему ответом. Повторные письма ставятся на контроль.

5.5. Письма одного и того же лица по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам, каждое такое письмо регистрируется самостоятельно.

5.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию СЮТур, 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.

5.7. СЮТур при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

## **6. Рассмотрение обращений граждан**

6.1. Письменное обращение, поступившее в СЮТур, подлежит обязательному рассмотрению.

6.2. Все поступившие обращения после регистрации рассматриваются директором СЮТур, который определяет исполнителя. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение и действие (бездействие) которого обжалуется.

6.3. Директор СЮТур:

- 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 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.

6.4. Исполнитель, назначенный директором, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки директору на утверждение. Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.

6.5. Ответы на обращения граждан, присланные на имя директора СЮТур, готовятся на бланке СЮТур за подписью директора СЮТур и регистрируются в журнале.

6.6. Ответы на обращения граждан должны содержать конкретную и чёткую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении.

Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования.

Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому надлежит дать ответ.

Ответ на обращение подписывается директором СЮТур или лицом, замещающим в его отсутствие.

Ответ на обращение, поступившее в СЮТур по информационным системам общего пользования, направляется на адрес электронной почты гражданина (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа) или почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме).

6.7. На каждом обращении после окончательного решения должна быть отметка об исполнении «В дело», дата и личная подпись должностного лица, принявшего это решение. Предложения, заявления и жалобы, копии ответов на обращения граждан формируются в дело.

6.8. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, составляют в деле самостоятельную группу. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность).

## **7. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

7.1. 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.

7.2. Директор или должностное лицо СЮТур 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.

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

7.4. 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 СЮТур 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 школу. В данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

7.5. 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.

7.6. Не подлежат рассмотрению (не дается ответ по существу поставленных вопросов) обращения, в которых:

- 1) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- 2) текст не поддается прочтению;
- 3) обжалуется судебное решение;
- 4) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

## **8. Сроки рассмотрения письменного обращения граждан**

8.1. Письменное обращение, поступившее в СЮТур, рассматривается течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлён не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения граждан уведомляется письменно или по электронной почте.

8.2. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребёнка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

8.3. Информация о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

## **9. Личный приём граждан**

9.1. График и порядок личного приёма граждан в СЮТур устанавливается директором, информация о месте приема, а также об установленных для приёма днях и часах размещается на официальном сайте СЮТур.

9.2. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

9.3. Запись граждан на личный приём в СЮТур осуществляется на основе обращений о записи на личный приём по телефону или при личном обращении.

9.4. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приёма 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 приёма, о чем делается запись в карточке личного приёма гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

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

## **10. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан**

Директор в пределах своей компетенции осуществляет 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.

## **11. Анализ обращений граждан, поступивших в СЮТур**

11.1. Должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан, обеспечивает учёт следующих данных:

- 1) количество обращений граждан, поступивших в СЮТур за месяц;
- 2) количество обращений граждан, поступивших в адрес директора СЮТур за месяц;
- 3) результаты рассмотрения обращений граждан.

11.2. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, администрация СЮТур осуществляет учёт и анализ поступивших обращений граждан и разрабатывает предложения по устранению недостатков.