



**ДЕПАРТАМЕНТ ПО СПОРТУ И МОЛОДЁЖНОЙ ПОЛИТИКЕ  
АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ТЮМЕНИ**

МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ЦЕНТР ВНЕШКОЛЬНОЙ РАБОТЫ  
**“ДЗЕРЖИНЕЦ”**  
ГОРОДА ТЮМЕНИ

ул. Орджоникидзе, 56, корп.2, г. Тюмень, 625000

тел./факс: 39-92-94, 39-01-93

**ПРИКАЗ**

21.01.2020

№ 12 о/д

**Об утверждении Положения о порядке  
рассмотрения обращений граждан  
МАУ ДО «ЦВР «Дзержинец» города  
Тюмени**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан МАУ ДО «ЦВР «Дзержинец» города Тюмени в соответствии с приложением к данному приказу.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

О.А.Селиванова

**Утверждено**  
приказом директора  
от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2020г № \_\_\_\_\_

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан в МАУ ДО «ЦВР «Дзержинец»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение разработано с целью соблюдения законодательства Российской Федерации по работе с обращениями граждан в муниципальном автономном учреждении дополнительного образования «Центр внешкольной работы «Дзержинец» (далее – Учреждение).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями:

- Федерального закона Российской Федерации от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»

- Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

- Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2006г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»

1.3. Обращения граждан в Учреждение поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение – вид устного или письменного обращения гражданина (группы граждан), направленного на улучшение организации деятельности Учреждения, решение вопросов организации образовательного процесса, содержания детей в Учреждении и других направлений.

Заявление – вид личного обращения гражданина (группы граждан) оформленного в письменной форме по вопросам реализации принадлежащих ему (ей) или другим гражданам конституционных прав, свобод и законных интересов. Данный вид обращений, направленный на электронный адрес школы или через сервис «Обращения на сайт» при отсутствии права электронной подписи, подлежат рассмотрению при предоставлении оригинала документа с подписью.

Жалоба – вид обращения гражданина по поводу восстановления нарушенных его либо другого лица (лиц) прав, свобод и законных интересов.

1.4. Сведения о месте нахождения Учреждения, почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты размещаются на информационном стенде и официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.5. Обращения граждан могут быть направлены в Учреждение:

- почтой России по адресу: 625000, г. Тюмень, улица Орджоникидзе, дом 56, корпус 2;

- электронной почтой (за исключением заявлений) по адресу: towerred1966@mail.ru

- на официальный сайт Учреждения <http://cvr-dzerzhinets.ru/>

- переданы в администрацию учреждения по адресу: г. г. Тюмень, улица Орджоникидзе, дом 56, корпус 2 с понедельника по пятницу с 9.00 до 16.00 (перерыв с 12.00 до 13.00).

## ***2. Рассмотрение письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте***

2.1. Поступающие в Учреждение письменные обращения, а также посылки и бандероли принимаются уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан (далее – уполномоченное лицо).

2.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

2.3. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

2.4. Иностранцы граждане и лица без гражданства все документы предоставляют в Учреждение на русском языке или вместе с заверенным в установленном порядке переводом на русский язык.

2.5. Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших в Учреждение по электронной почте, производится уполномоченным лицом.

2.6. Письменные обращения граждан регистрируются в журнале регистрации письменных обращений граждан. Обращения граждан, поступившие в Учреждение по электронной почте, регистрируются в журнале регистрации электронных обращений граждан.

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

2.8. Анонимные обращения без указания фамилии, имени, отчества, адреса, даты, личной подписи не подлежат регистрации и соответственно рассмотрению. Анонимные обращения, содержащие сведения о готовящемся или совершенном преступлении, незамедлительно направляются для проверки в правоохранительные органы.

2.9. Уполномоченное лицо при регистрации проверяет поступившее обращение на повторность. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истёк установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Повторные обращения граждан ставятся на контроль.

2.10. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

2.11. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения директору Учреждения.

2.12. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Учреждения, в течение пяти дней со дня их регистрации пересылаются должностным лицам в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

2.13. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение и адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в 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;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

2.14. Обращение может быть зарегистрировано, но не рассмотрено по существу, если:

- обращение того же лица (группы лиц) по тем же основаниям было рассмотрено ранее и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения;

- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

- обращение направлено лицом, которое признано недееспособным решением суда, вступившим в законную силу;

- обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);

- обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица.

2.15. В случаях, указанных в пункте 2.14, лицо, направившее обращение, оповещается о данном решении с указанием одной из перечисленных причин.

2.16. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте, директором должно быть принято одно из следующих решений:

- принятие к рассмотрению;

- направление в другие организации и учреждения;

- приобщение к ранее поступившему обращению;

- сообщение гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;

- сообщение гражданину о прекращении переписки.

2.17.Обращения, рассмотренные директором, передаются уполномоченному лицу для последующего направления обращения заместителю директора в соответствии с компетенцией для рассмотрения и подготовки проекта ответа.

2.18.Проект ответа гражданину, подготовленный лицом, ответственным за исполнение поручения, согласовывается директором.

2.19.Срок рассмотрения обращений граждан не должен превышать 30 (тридцати) дней со дня их регистрации, если в резолюции не указан другой срок исполнения.

2.20.Если в течение 30 дней по каким-либо причинам, не зависящим от учреждения, ответ не может быть дан, то заявителю направляется промежуточный ответ с обоснованием продления сроков рассмотрения обращения.

2.21.Ответ на обращение должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным с точки зрения законодательства Российской Федерации.

2.22.Ответы на обращения граждан подписывает директор.

2.23.Оформленные надлежащим образом ответы отправляются уполномоченным лицом адресату почтовым отправлением.

2.24.Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

2.25.Оформление дел для хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

### ***3. Права гражданина при рассмотрении обращения***

3.1. При рассмотрении обращения должностным лицом гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;
- 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;

- 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;

- 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 государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов 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 государственный орган, орган местного самоуправления 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 фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица либо должность соответствующего лица, относительно которого направлено обращение, 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 должностному лицу 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, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

#### ***6. Порядок оформления, приема и рассмотрения обращений через сервис «Обращения на сайт»***

Сервис «Обращения на сайт» является дополнительным средством для обеспечения возможности обращений граждан в Учреждение.

6.1. Обращения, направленные в электронном виде через официальный сайт Учреждения, регистрируются и рассматриваются в соответствии с настоящим Положением.

6.2. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

6.3. Перед отправкой электронного обращения гражданину необходимо проверить правильность заполнения анкеты.

6.4. В случае внесения в анкету некорректных или недостоверных данных (в полях, являющихся обязательными для заполнения) ответ на обращение не дается.

6.5. Обращение может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя о причинах принятия такого решения, если:

- в нем содержится нецензурная лексика, оскорбительные выражения;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- в 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;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

6.6. Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

6.7. Уведомление о ходе рассмотрения обращения гражданина направляется по указанному им адресу электронной почты (e-mail).

### ***7. Личный приём граждан***

7.1. Запись граждан на личный прием в Учреждении осуществляется на основе их обращений о записи на личный прием при личном посещении Учреждения по адресу: 625000, г. Тюмень, улица Орджоникидзе, дом 56, корпус 2;

7.2. При поступлении обращения гражданина о записи на личный прием секретарь Учреждения проверяет его на соответствие следующим требованиям:

1) наличие в обращении фамилии, имени, отчества гражданина (или его представителя, уполномоченного в установленном законом порядке) и его адреса (почтового или адреса электронной почты);

2) указание конкретной информации, сути предложения, заявления или жалобы (обращение должно содержать подробную тематику вопроса);

3) наличие личной подписи и даты;

4) предоставленные гражданином материалы не должны содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

При поступлении обращения с нарушением указанных требований гражданину может быть отказано в приеме обращения о записи на личный прием с обязательным разъяснением причины отказа.

7.3. Личный прием граждан осуществляется директором Учреждения и его заместителями. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

7.5. Содержание устного обращения заносится в Журнал личного приёма граждан.

7.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим положением.

7.7. 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 Журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.8. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного государственного должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

## ***8. Заключительные положения***

8.1. Данное Положение, а также изменения и дополнения к нему принимаются на собрании коллектива Учреждения путём открытого голосования большинством голосов.

8.2. Срок действия Положения не ограничен.