

Принято на заседании  
педагогического совета  
МБУДО ДМЦ

Протокол № 2 от 24.09.2021 г.

Согласовано с Советом ДМЦ  
Протокол № 2 от 17.09.2021 г.

«УТВЕРЖДАЮ»  
И.о. директора МБУДО ДМЦ  
Е.С. Гусак

Приказ № 4 от 24 сентября 2021г.



**Положение о порядке рассмотрения обращений граждан  
в Муниципальном бюджетном учреждении дополнительного  
образования ЗАТО г. Североморск «Детский морской центр им. В.  
Пикуля» (МБУДО ДМЦ)**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с нормативно-правовыми актами, регулирующими порядок рассмотрения обращений :

**Документы федерального уровня:**

- Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» №59-ФЗ от 02 мая 2006г (далее - Закон)

- Конституция Российской Федерации;

- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»

- Федеральным законом от 9 февраля 2009г. № 8-ФЗ» Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»

**Документы учреждения**

- Устав МБУДО ДМЦ

- Локальные нормативные акты МБУДО ДМЦ.

1.2. Настоящее положение определяет порядок организации приёма, регистрации и рассмотрения обращений граждан, правил ведения делопроизводства по обращениям граждан, поступивших в МБУДО ДМЦ.

1.3. Организация работы с устными, письменными и электронными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

1.4. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной и (или) электронной форме.

1.5. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб. Граждане имеют право обращаться в МБУДО ДМЦ лично, а также



направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц

1.6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.7. Каждое поступившее обращение, относящееся к деятельности МБУДО ДМЦ или к его работникам, подлежит обязательному рассмотрению.

1.8. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

1.8.1. Представлять дополнительные документы или материалы или обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

1.8.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц.

1.8.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в ст. 11 Закона, а в случае, предусмотренном частью 5.1. ст.11 Закона на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в другую организацию, государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.8.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) сотрудников МБУДО ДМЦ .

1.8.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения заявления.

1.9. При рассмотрении обращений 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 другую организацию, государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.10. В настоящем положении используются следующие понятия:

**Предложение** - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательных учреждений, комитета образования и т.д.

**Заявление** - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

**Жалоба** - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями или решениями государственных органов, должностных лиц, общественных лиц и общественных организаций.

**Повторными** считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.



**Анонимными** считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ. По таким обращениям ответ не дается.

## **2. Организация делопроизводства по обращениям граждан**

**2.1.** Обращения граждан в МБУДО ДМЦ могут поступать по почтовой связи, по каналам электронной почты, факсимильной связи, а также в устной форме, в том числе по телефону.

**2.2.** Ответственность за организацию и состояние делопроизводства с устными, письменными и электронными обращениями граждан возлагается на директора МБУДО ДМЦ.

**2.3.** Принятие решения по рассмотрению устных, письменных, электронных обращений граждан осуществляется директором МБУДО ДМЦ.

**2.4.** Непосредственное исполнение поручений с устными, письменными, электронными обращениями граждан осуществляется заместителем директора МБУДО ДМЦ и педагогами дополнительного образования, которые, при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

**2.5.** Письменные и электронные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в МБУДО ДМЦ секретарем руководителя в журнале учета.

**2.6.** Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

**2.7.** Письменные и электронные обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию директора МБУДО ДМЦ, направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

**2.8.** Заместитель директора и другие сотрудники МБУДО ДМЦ, по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

**2.9.** Письменное и электронное обращение, поступившее в МБУДО ДМЦ, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

**2.10.** В исключительных случаях директор МБУДО ДМЦ вправе продлить срок рассмотрения обращения не более, чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

**2.11.** Ответ на обращение подписывается директором МБУДО ДМЦ. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется секретарем руководителя после того, как письмо подписано.

**2.12.** В случае письменного обращения в МБУДО ДМЦ, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 ст. 10 Закона на официальном сайте МБУДО ДМЦ 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.

### **3. Личный приём граждан**

**3.1.** Личный прием граждан осуществляется директором МБУДО ДМЦ и его заместителем с понедельника по пятницу с 15.00 до 17.00 по адресу ул. Советская, д.23-а, телефон приемной: 8 (81537)-4-46-00. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан на информационном стенде и на сайте МБУДО ДМЦ.

**3.2.** Обращение гражданина о записи на личный прием должно соответствовать следующим **требованиям:**

- наличие в обращении фамилии, имени, отчества гражданина (или его представителя, уполномоченного в установленном законом порядке) и его адреса (почтового или адреса электронной почты);
- указание конкретной информации, сути предложения, заявления или жалобы (обращение должно содержать подробную тематику вопроса);
- наличие личной подписи и даты;
- 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.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

**3.3.** Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

**3.4.** Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим положением.

**3.5.** 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 обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

### **4. Письменное или электронное обращение**

**4.1.** Письменное обращение можно направить:

- по почте по адресу: 184606, Мурманская область, г.Североморск, ул. Советская, д.23-



через приемную по адресу: 184606, Мурманская область,  
г.Североморск, ул. Советская , д.23 ( 1 этаж)

График приема обращений:

Понедельник- Пятница с 9.00 до 13.00 и 15.30 до 17.15

4.2.Электронное обращение можно отправить по электронному адресу:

Электронный адрес: [dmc\\_sever@severomorsk-edu.ru](mailto:dmc_sever@severomorsk-edu.ru)

Получить информацию, касающуюся обработки обращений граждан, можно получить по телефону: Телефон: 8 (81537)-4-46-00

График приема телефонных обращений:

Понедельник –пятница 9.00 до 13.00 и 15.30 до 17.15

4.3. Гражданин в своем письменном обращении в **обязательном порядке** указывает 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.

Обращения, в которых не указаны предусмотренные законодательством Российской Федерации фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), а также почтовый адрес (для направления ответа в бумажном виде) либо адрес электронной почты (для направления ответа в электронном виде) к рассмотрению не принимаются.

В соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» не подлежат рассмотрению (не дается ответ по существу поставленных вопросов, не подлежит направлению на рассмотрение г государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией) **обращения**, в которых:

- содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст не поддается прочтению;
- обжалуется судебное решение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации.

## **5. Обращения граждан, поступившие из других организаций, государственных органов и органов местного самоуправления.**

5.1. Письменные обращения граждан, поступившие в адрес МБУДО ДМЦ через другие организации, в том числе по защите прав граждан, фиксируются и рассматриваются в общем порядке.

**5.2.** Письменные обращения граждан, поступившие в адрес МБУДО ДМЦ из государственных органов и органов местного самоуправления фиксируются и рассматриваются в общем порядке.

**5.3.** Копия ответа гражданину также направляется в организацию, государственный орган или орган местного самоуправления, направившего обращение в МБУДО ДМЦ.

## **5. Контроль за исполнением письменных и электронных обращений граждан.**

**5.1.** Порядок постановки писем и электронных обращений на контроль определяется директором МБУДО ДМЦ.

**5.2.** Письма и электронные обращения, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» в регистрационно-контрольных карточках.

**5.3.** Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале учета секретарем руководителя.

**5.4.** Письменные и электронные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

**5.5.** Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии и утверждается директором МБУДО ДМЦ.

**5.6.** Конструктивные предложения гражданина принимаются к сведению для дальнейшего совершенствования работы МБУДО ДМЦ.