

Государственное бюджетное учреждение дополнительного образования  
Дворец творчества  
Пушкинского района Санкт-Петербурга

«Согласовано»

Председатель профсоюзной организации  
Пушкинского района Санкт-Петербурга

М.П. Карпова  
Протокол № 3 от «6» 03 2020 г.

«Утверждаю»

Директор ГБУ ДО ДТ  
Пушкинского района Санкт-Петербурга

О.Н. Бугаева  
«05» 03 2020 г.

«Принято»

общее собрание ГБУ ДО ДТ

Пушкинского района Санкт-Петербурга  
протокол № 1 от «05» 03 2020 г.

Положение  
о порядке рассмотрения обращений граждан  
в Государственном бюджетном учреждении дополнительного образования  
Дворце творчества  
Пушкинского района Санкт-Петербурга

1. Общие положения

1.1 Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ от 02 мая 2006 года.

1.2 Организация работы с письменными и устными обращениями граждан в Государственном бюджетном учреждении дополнительного образования Дворце творчества Пушкинского района Санкт-Петербурга (далее – ДТ) должна обеспечивать необходимые условия для предоставленного, и гарантированного гражданам, Конституцией РФ права обращаться с заявлениями, обращениями и жалобами в письменной и устной форме. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение № 1).

1.3 Расследование нарушений норм профессиональной этики педагогическим работником ДТ может быть проведено только по поступившей на него обоснованной жалобе, поданной в письменной форме.

1.4 Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

1) Обращение гражданина (далее – обращение) – направленное должностному лицу ДТ в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

2) Предложение – рекомендация гражданина, направленная на улучшение деятельности ДТ;

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, недостатков в работе коллектива ДТ, либо критика деятельности работников ДТ;

4) Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

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, следовательно, такие обращения будут оставаться без ответа.

## **2. Организация делопроизводства**

**2.1** Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устными обращениями граждан несет директор ДТ. Ответственность за состояние делопроизводства по письменным и устным обращениям граждан несет документовед. 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 (Приложение № 1). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

**2.2** Принятие решения по рассмотрению обращений граждан осуществляется директором ДТ.

**2.3** Непосредственное исполнение поручений по результатам рассмотрения обращений граждан осуществляется заместителями директора ДТ, методистами, педагогами, которые предоставляют необходимую информацию по факту обращения, оформленную в виде служебной или объяснительной записки.

**2.4** Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ДТ документоведом ответственным за ведение делопроизводства в журнале учёта.

**2.5** Делопроизводство по обращениям граждан ведётся отдельно от других видов делопроизводства. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции директора ДТ передаются на исполнение специалисту.

**2.6** Письменное обращение, содержащее вопросы, решение, которых не входит в компетенцию директора ДТ, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

**2.7** Письменное обращение, поступившее в ДТ, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

**2.8** В исключительных случаях директор ДТ вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомить об этом гражданина, направившего обращение.

**2.9** Обращение, поступившее должностному лицу, в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

## **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 интересы других лиц;

- получить письменный ответ по существу, поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменной 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 или законных интересов либо прав, свобод или 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 своём письменности обращении в обязательном порядке указывает 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 должностному лицу, в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. 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. Рассмотрение обращения**

##### **6.1 ДТ:**

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает, в том числе в электронной форме, 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;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращение вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

**6.2** Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления 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 государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен определенный порядок предоставления.

**6.3** Ответ на обращение подписывается директором ДТ.

**6.4** Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

**7.1** В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или 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 действии, а также о лице его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган, в соответствии с его компетенцией.

**7.2** Ответственное лицо при получении, письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу данного 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, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения 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 неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

**7.5** В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может 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 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 соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

#### **8. Личный прием граждан**

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

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

8.3 Содержание устного обращения заносится в Журнал личного приема граждан.

8.4 Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим Положением.

8.5 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.

8.6 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.

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

#### **9. Контроль над исполнением письменных обращений граждан**

9.1 Ответственные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и интересов граждан.

9.2 Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии и утверждается директором ДТ.

#### **10. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений**

10.1 Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненным незаконным действием (бездействием) должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

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

