

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 « 01 » 03 2010 г.

«Принято»

общее собрание ГБУ ДО ДТ
Пушкинского района Санкт-Петербурга
протокол № 7 от « 05 » 05 2010 г.

«Утверждено»

Директор ГБУ ДО ДТ
Пушкинского района Санкт-Петербурга
О.Н. Бугаева
« 05 » 05 2010 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 случаяхдается 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 принятное 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, установленным 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 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 В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранины, 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 случаяхдается 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.

6
Приложение 1

Форма карточки личного приема гражданина

**КАРТОЧКА
личного приема гражданина**

Сведения о заявителе:

_____ (фамилия, имя, отчество гражданина)

_____ (почтовый адрес, адрес места жительства гражданина)

Прием осуществлял:

_____ (должность, фамилия, инициалы)

Краткое содержание устного обращения гражданина:

Результаты устного приема:

Дано устное разъяснение:

Принято письменное обращение для передачи на рассмотрение в:

(должность лица, проводившего первичный прием)

(подпись)

(фамилия, инициалы)

Дата приема: « ____ » 20 ____ г.

Регистрационный № _____