Приложение № 1 к приказу от 30.12.2022 № 97

Положение

о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приёма в МАУ ДО «ДООЦ «Березка»

1. **Общие положения.**
2. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приёма в МАУ ДО «ДООЦ «Березка» (далее – Положение) регламентирует единый порядок работы с обращениями граждан в МАУ ДО «ДООЦ «Березка» (далее-Учреждение), определяет порядок приёма, регистрации, рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации личного приёма граждан.

Рассмотрение обращений граждан в Учреждении регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

-законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

-законом Российской Федерации от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

-законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

-законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

-законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

-законом Российской Федерации от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации».

1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять письменные и электронные обращения.

Самостоятельная передача заявителями письменных обращений в Учреждение осуществляется по адресу: Тюменская область, Казанский район, село Ильинка, улица Ленина, дом 44 -директору или по адресу: Тюменская область, Казанский район, село Казанское, улица Карла Маркса, дом 5-главному бухгалтеру.

График работы:

Понедельник- пятница – с 08.00 до 16.00 часов

Обеденный перерыв – с 12.00 до 13.00 часов.

Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу: Тюменская область, Казанский район, село Ильинка, улица Ленина, дом 44 -директору или по адресу: Тюменская область, Казанский район, село Казанское, улица Карла Маркса, дом 5-главному бухгалтеру.

Электронные обращения направляются на электронный адрес: [dooc-berezka@mail.ru](mailto:dooc-berezka@mail.ru)

1. Организация работы по приёму, регистрации, рассмотрению обращений и личному приёму граждан осуществляется в порядке, установленном настоящим Положением.
2. **Приём и регистрация обращений граждан.**
   1. Регистрация обращений граждан.
      1. Приём, первичная обработка и регистрация обращений граждан осуществляются директором.
      2. Заявления родителей/законных представителей, забирающих детей с оздоровительно-образовательной смены раньше окончания срока смены принимаются начальником смены.
      3. При приёме обращения гражданина директор проверяет полноту заполнения бланка обращения, бланка согласия на обработку персональных данных.
      4. Все обращения граждан передаются директору Учреждения.
      5. Регистрация письменных обращений ведется в журнале регистрации обращений граждан (приложение 2 к Положению).
      6. Регистрации подлежат все обращения, поступившие посредством почтовой, факсимильной связи, электронной почте, по телефону, а также доставленные гражданами лично.
      7. Гражданин в своём письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, контактный телефон, адрес электронной почты (при наличии) по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
   2. Виды обращений, поступающих в МАУ ДО «ДООЦ «Березка», сроки их рассмотрений, способы подачи ответа на обращения, ответственные структурные подразделения/работники указаны в приложении № 1 Положения.
3. **Рассмотрение обращений.**
   1. Обращения, поступившие в Учреждение, подлежат обязательному рассмотрению.
   2. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения Учреждением 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 и, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие охраняемую федеральным законом тайну;
   * обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.
   1. Письменное обращение передаётся директору Учреждения для решения вопроса о направлении рассмотрения вопроса по компетенции.
   2. В случае, когда поручение даётся двум или нескольким структурным подразделениям (должностным лицам) Учреждения, ответственным исполнителем является подразделение Учреждения, указанное первым.

Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа, направляют свои предложения в пределах своей компетенции в адрес ответственного исполнителя.

Структурное подразделение Учреждения, ответственное за рассмотрение обращения, в течение первой половины срока, отведенного на рассмотрение обращения гражданина, может направлять запросы в другие структурные подразделения Учреждения по компетенции, не поименованные в указании по исполнению, для подготовки содержательного ответа.

* 1. Должностное лицо, назначенное директором для рассмотрения обращения, внимательно разбирается в сути обращения, анализирует документацию, в случае необходимости запрашивает нужные документы, встречается с заявителем, делает запросы, принимает меры для объективного решения вопроса, направляет ответ в адрес заявителя в порядке, установленном настоящим Положению.

1. **Порядок рассмотрения отдельных обращений.**
   1. В случае, если в письменном обращении не указаны необходимые данные (п.3.7) ответ на обращение не даётся.
   2. Если 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.
   3. Учреждение 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 нём вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
   4. В случае, если текст письменного обращения не поддаётся прочтению, ответ на обращение не даётся, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в структурное подразделение (должностному лицу) в соответствии с их компетенцией, о чём в течение пяти дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
   5. 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, директор Учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
   6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.
   7. Обращения гражданин по вопросам качества предоставляемых медицинских услуг рассматривается на заседании врачебной комиссии, назначаемой приказом директора.
   8. Заявления граждан о выезде ребенка из Учреждения родителю/законному представителю.

Форма заявления заполняется родителем/законным представителем в Учреждении с заполнением согласия на обработку персональных данных.

Заявление передается для визирования директору для решения вопроса. При положительном решении ребёнок передается родителю/законному представителю (по доверенности) под роспись в соответствующем журнале. Если ребёнок возвращается на смену, в этом же журнале об этом делается отметка.

* 1. Заявления граждан о выдаче справок о заработной плате.

При поступлении копии заявления о выдаче справки о заработной плате, главный бухгалтер готовит справку, выдает её лично при предъявлении паспорта либо по нотариально заверенной доверенности под роспись в соответствующем журнале.

* 1. Заявления граждан о периодах работы в МАУ ДО «ДООЦ «Березка» и иные вопросы, касающиеся трудовой деятельности.

При поступлении копии заявления директору, он готовит справку, выдает её лично при предъявлении паспорта либо по нотариально заверенной доверенности под роспись в соответствующем журнале.

* 1. Обращения, жалобы или претензии о нарушениях законодательства Российской Федерации о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию, включая несоответствие применяемых административных и организационных мер защиты детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию, Требованиям, а также о наличии доступа детей к информации, запрещенной для распространения среди детей, направление мотивированного ответа о результатах рассмотрения таких обращений, жалоб или претензий – в течение 10 рабочих дней (Приказ Министерства связи и массовых коммуникаций РФ от 16.06.2014 № 161).

1. **Телефонные обращения граждан**
   1. Карточка телефонного обращения (форма - приложение № 3 к Положению) заполняется директором Учреждения. В случае, если телефонное обращение поступает на телефонный номер другого специалиста организации, он фиксирует в произвольной форме содержание обращения, контакты заявителя и передает данные директору.
   2. После визирования оригинал карточки передается исполнителю в работу, копия карточки подшивается в дело «Телефонные обращения граждан в МАУ ДО «ДООЦ «Березка» и ставится на контроль директора.
   3. Исполнитель, в указанные сроки, рассматривает вопрос, решает его. О результатах рассмотрения делается отметка в карточке (графа «Результат рассмотрения телефонного обращения»).
   4. Оригинал карточки с отметкой о результатах рассмотрения телефонного обращения возвращается директору.
   5. В случае полного решения вопроса, директор делает отметку о снятии с контроля, ставит подпись и дату, либо возвращает на доработку.
   6. О ходе рассмотрения и исполнения телефонного обращения исполнитель докладывает директору.
2. **Организация личного приема граждан.**
3. Личный прием граждан осуществляет директор Учреждения.
4. Личный прием граждан осуществляется в месте, в дни и часы согласно графику, утвержденному директором.

График приёма граждан директор размещается на официальном сайте Учреждения.

Контроль за организацией личного приёма и учёта обращений граждан, рассмотренных на личном приёме директора осуществляет самим директором.

1. При личном обращении гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Во время личного приема гражданин имеет право сделать устное заявление либо подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, и получить на него ответ в сроки, установленные законодательством РФ.

Устные обращения гражданина регистрируются. Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся в Журнал личного приема граждан (приложение № 4 к Положению), который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

1. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Если решение вопросов во время личного приема требует дополнительного рассмотрения, от гражданина принимается письменное обращение, которое в день поступления регистрируется в журнале регистрации письменных обращений граждан. Если решение поднимаемых гражданином вопросов, не входит в компетенцию МАУ ДО «ДООЦ «Березка», гражданину разъясняется куда ему следует обратиться.

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

6. Организация приема граждан осуществляется в местах (кабинетах), учитывающих необходимость обеспечения комфортными условиями, в том числе обеспечения возможности реализации прав инвалидов.

Для ожидания приема гражданами, заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные столами, стульями, а также необходимыми канцелярскими принадлежностями (для возможности оформления документов).

Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится личный прием, не должен создавать затруднений для лиц с ограниченными физическими возможностями.

1. **Подготовка ответа на обращение и направление ответа гражданину.**
2. Обращение считается исполненным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан ответ. Способы направления ответа гражданину зависят от вида обращения, указаны в таблице (приложение № 1 к Положению).
3. При необходимости - ответ на обращение должен быть аргументированным, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации, разъяснение всех затронутых в обращении вопросов, а если в удовлетворении обращения отказано - содержать разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица).
4. При одновременном поступлении первичного обращения и повторного обращения либо поступлении повторного обращения до окончания разрешения первичного обращения дается единый ответ. При этом в тексте ответа должны быть перечислены все номера обращений, на которые дается ответ.

Если повторное обращение по тому же вопросу поступило после разрешения основного обращения, то заявителю направляется ответ со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на первичное обращение. В случае обращения гражданина о неполучении ответа ему направляется копия ответа.

1. Ответы на обращения граждан, за исключением пункта 8 Приложения 1 к Положению, регистрируется в отделе организационной и кадровой работы в журнале регистрации исходящих документов.
2. Ответы на обращение гражданам вручают при предъявлении паспорта, либо по нотариально заваренной доверенности.
3. По просьбе гражданина ответ может быть направлен почтой по адресу, указанному в обращении. В данном случае направляется заказное письмо с уведомлением о вручении.
4. Один экземпляр ответа на обращение гражданина подшивается в деле с обращением, на котором лицо, направляющее/выдающее ответ, ставит отметку о способе доставки/получения ответа согласно приложению № 1 к Положению.
5. **Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.**
   1. Директор осуществляет контроль за исполнением обращений граждан, включающий:

-постановку поручений по исполнению обращений на контроль;

-сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

-подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

-снятие обращений с контроля.

* 1. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется руководителем структурного подразделения Учреждения, определенного в качестве ответственного исполнителя.
  2. Обращение гражданина снимается с контроля после полного его рассмотрения с результатами рассмотрения его обращения.
  3. Директор Учреждения обеспечивают сбор, хранение, учет и анализ данных по рассмотрению обращений граждан.

Приложение № 2 к приказу от 30.12.2022 №97

График

приема граждан по личным вопросам генеральным директором МАУ ДО «ДООЦ «Березка»

Время приема граждан директором по адресу:

* - Тюменская область, Казанский район, село Ильинка, улица Ленина, дом 44

Вторник-четверг: с 10.00 часов -16.00 часов

* - Тюменская область, Казанский район, село Казанское, улица Карла Маркса, дом 5.

Понедельник: 10.00 часов - 12.00 часов

Приложение № 2 к Положению

Форма журнала регистрации обращений граждан

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Входящий номер | Дата  поступления обращения | Содержание обращения | Исполнитель |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Приложение 1 к Положению

Виды обращений, поступающих в МАУ ДО «ДООЦ «Березка», сроки их рассмотрений, способы подачи ответа на обращения, ответственные структурные подразделения/работники

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Вид обращения | Ответственное структурное  подразделение/ работник | Срок рассмотрения обращения | Способ подачи ответа на обращение | Документы, прилагаемые заявителем при подаче  обращения |
| 1 | Заявления граждан,  касающиеся вопросов  приобретения путевок на отдых и оздоровление в МАУ ДО «ДООЦ «Березка» | Педагог дополнительного образования Степанян Н.А. | В течение  5 дней со дня регистрации | Посредством телефонного звонка,  с обязательной отметкой на заявлении о дате, времени звонка, ФИО и подпись специалиста.  При наличии электронного адреса заявителя - посредством  электронной почты |  |
| 2 | Заявления на возврат | Главный бухгалтер Малахова Ю.В. | В течение | Посредством телефонного | - справка из |
|  | денежных средств за путёвку |  | 30 дней со дня | звонка, с обязательной отметкой | медицинского |
|  |  |  | регистрации | на заявлении о дате, времени | учреждения, в |
|  |  |  |  | звонка, в последствии о дате | случае, если |
|  |  |  |  | получения возврата денежных | возврат денежных |
|  |  |  |  | средств, ФИО и подпись | средств |
|  |  |  |  | специалиста | производится в |
|  |  |  |  |  | связи с болезнью |
|  |  |  |  |  | ребенка на смене; |
|  |  |  |  |  | - копия путевки; |
|  |  |  |  |  | - копия паспорта |
|  |  |  |  |  | заявителя; |
|  |  |  |  |  | - копия квитанция об |
|  |  |  |  |  | оплате за путевку; |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  | - оригинал путевки, при возврате  денежных средств до начала смены (по семейным обстоятельствам, по  болезни и т.д.) |
| 3 | Заявления о предоставлении документов по отдыху и оздоровлению | Педагог дополнительного образования Степанян Н.А. | В течение  30 дней со дня регистрации | Письменно, посредством  личного приема, с обязательной отметкой о дате получения, ФИО и подписи заявителя.  При предъявлении паспорта  заявителя, либо нотариально заверенной доверенности. |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4. | Заявления граждан,  касающиеся вопросов  качества оказания услуг | Директор  Пиджакова Г.А. | В течение  30 дней со дня регистрации | Лично гражданину при  предъявлении паспорта, либо по нотариально заверенной доверенности.  Под роспись. |  |
| 5. | Обращения граждан по вопросам качества предоставляемых  медицинских услуг | Комиссия, созданная приказом  директора | В течение  30 дней со дня регистрации |  |  |
| 6. | Заявления граждан  о выезде ребенка из МАУ ДО «ДООЦ «Березка»  родителю/законному  представителю | Педагог дополнительного образования Степанян Н.А. | В день обращения | Ребенок передается родителю/законному представителю  (по нотариально заверенной  доверенности),под роспись. |  |
| 7 | Заявления граждан о выдаче справок о заработной плате | Главный бухгалтер Малахова Ю.В. | В течение  20 дней со дня регистрации | Лично гражданину при  предъявлении паспорта, либо по нотариально заверенной доверенности.  Под роспись. |  |
| 8. | Заявления граждан  о периодах работы в МАУ ДО «ДООЦ «Березка»и и иные вопросы, касающиеся трудовой деятельности | Директор Пиджакова Г.А. | В течение  30 дней со дня регистрации | Лично гражданину при  предъявлении паспорта, либо по нотариально заверенной доверенности.  Под роспись. |  |
| 9. | Телефонные обращения граждан | Директор Пиджакова Г.А. | 5-10 дней | По электронной почте, по телефону |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 10. | Обращения, жалобы или претензии о нарушениях  законодательства Российской Федерации о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию, включая несоответствие применяемых административных и организационных мер защиты детей от информации,  причиняющей вред их здоровью и (или) развитию, Требованиям, а также о наличии доступа детей к  информации, запрещенной для распространения среди детей, направление  мотивированного ответа о результатах рассмотрения таких обращений, жалоб или  претензий | Директор Пиджакова Г.А. | 10 дней | Лично, посредством почтовой связи | Материалы рассмотрения, в зависимости от содержания  заявления |