

Государственное бюджетное образовательное учреждение
дополнительного образования Республики Крым
«Центр детско-юношеского туризма и краеведения»

ПРИКАЗ

От «15» 03 2017 г.

г. Симферополь

№ 83

**Об утверждении Положения
об обращениях граждан
в ГБОУ ДО РК
«Центр детско-юношеского
туризма и краеведения»**

Федерального закона от 25.12.2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», Закона Республики Крым от 22.07.2014 № 36-ЗРК «О противодействии коррупции в Республике Крым», Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в целях реализации антикоррупционной политики в сфере образования

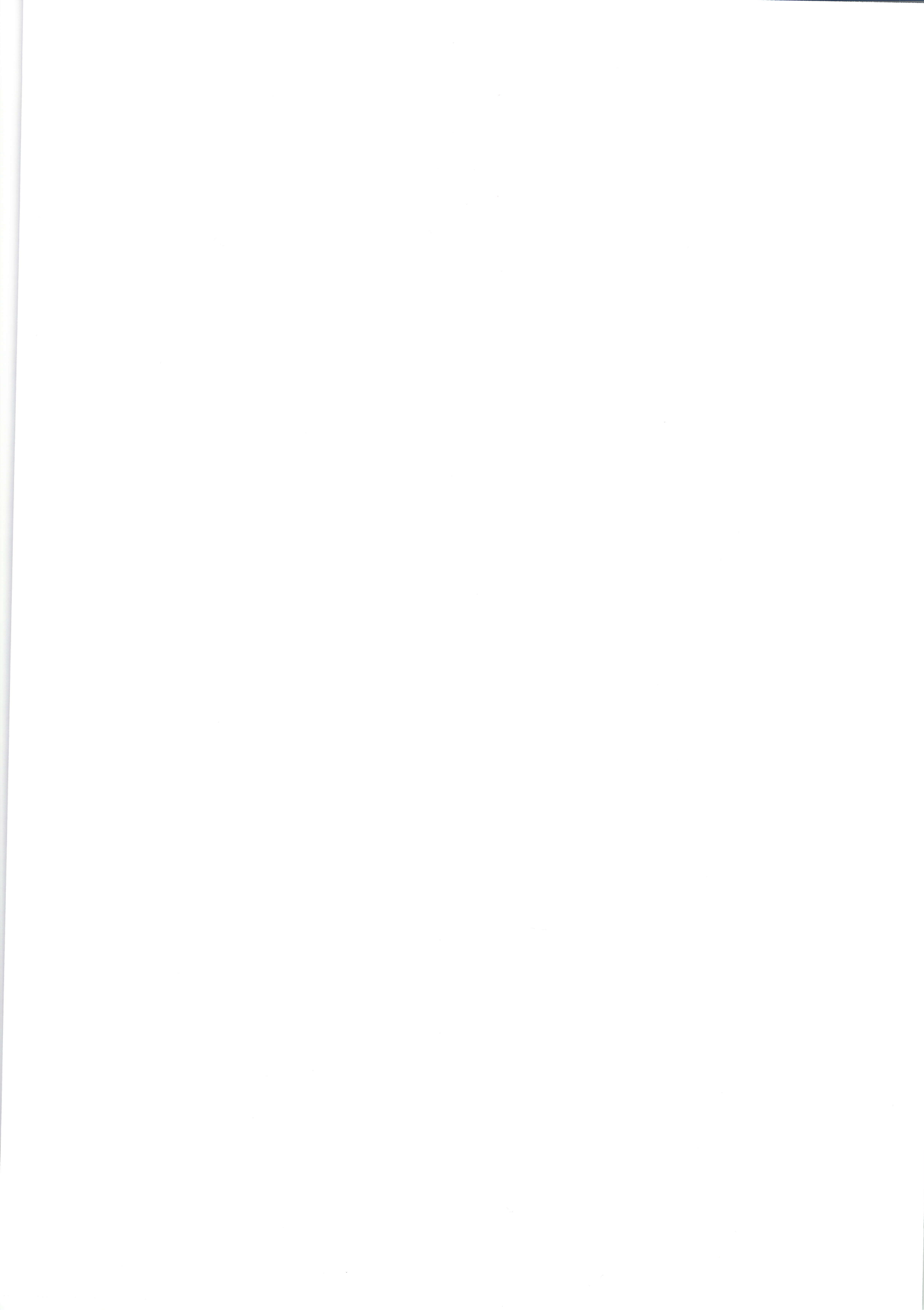
ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:
 - 1.1. Положение об обращениях граждан в ГБОУ ДО РК «Центр детско-юношеского туризма и краеведения» (приложение 1);
 - 1.2. Форму Журнала учета обращений граждан (приложение 2).
2. Секретарю ознакомить работников с данным приказом
3. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя директора по методической работе Репецкого М.В.

Директор



Е.А. Осокина



**Положение об обращениях граждан
в ГБОУ ДО РК «Центр детско-юношеского туризма и краеведения»**

1. Общие положения

1. Положение об обращениях граждан в ГБОУ ДО РК «Центр детско-юношеского туризма и краеведения» (далее – Положение) регулирует порядок работы и рассмотрения обращений граждан в ГБОУ ДО РК «Центр детско-юношеского туризма и краеведения» (далее – ЦДЮТК).
2. Данное положение создано на основании Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Цели и задачи

- 2.1. Настоящее Положение разработано в целях организации эффективного взаимодействия администрации с сотрудниками, обучающимися, родителями (законными представителями) по вопросам противодействия коррупции и повышению уровня качества деятельности ГБОУ ДО РК «ЦДЮТК».
- 2.2. Обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения обращений (далее-обращений) граждан, а также предложений по повышению уровня качества деятельности ГБОУ ДО РК «ЦДЮТК».
- 2.3. Обработка, направление обращений для рассмотрения, и принятие соответствующих мер, установленных законодательством Российской Федерации.
- 2.4. Анализ обращений, их обобщение с целью устранения причин, порождающих обоснованные жалобы.
- 2.5. Оперативное реагирование на обращение, решение проблем, предоставление ответа заявителю.

3. Основные термины

- 3.1. обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;
- 3.2. предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;
- 3.3. 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, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

3.4. жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

3.5. должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

4. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения в ЦДЮТК гражданин имеет право:

- 1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
 - 2) 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 государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
 - 3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

5. Безопасность

5.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

5.3. 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.

6. Письменные обращения

- 6.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает полное название ЦДЮТК, либо 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.
- 6.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
- 6.3. Обращение, поступившее в ЦДЮТК, или 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.
- 6.4. В ЦДЮТК функционирует «Ящик доверия для письменных обращений граждан» (далее – Ящик).
- 6.4.1. Доступ к Ящику для обращений осуществляется в рабочее время с 8:00 до 21:00 часов.
- 6.4.2. Обращения рассматриваются в порядке и сроки, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением.
- 6.4.3. Ящик расположен в коридоре Детской туристской базы, рядом с главным входом в здание, находящееся по адресу: г. Симферополь, ул. Крылова, 75.
- 6.5. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ЦДЮТК.
- 6.5.1. Учет и регистрация поступивших обращений осуществляется посредством ведения Журнала учета обращений (далее - Журнал) форма, которого утверждается приказом ЦДЮТК.
- 6.5.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ЦДЮТК, в течение семи дней со дня регистрации гражданину направляется соответствующее уведомление.
- 6.6. Обращение, поступившее в ЦДЮТК в соответствии с компетенцией ЦДЮТК, подлежит обязательному рассмотрению.

7. Рассмотрение обращения

ЦДЮТК:

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- 2) 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;
- 3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- 4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- 5) уведомляет гражданина о компетенции ЦДЮТК при рассмотрении обращений.
- 6) Ответ на обращение подписывается директором ЦДЮТК.
- 7) Ответ на обращение, поступившее в ЦДЮТК 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.

8. Порядок рассмотрения отдельных обращений

- 8.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.
- 8.2. Если в указанном 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.
- 8.3. ЦДЮТК 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 нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
- 8.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит рассмотрению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
- 8.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на

который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор ЦДЮТК либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в ЦДЮТК. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

8.6. 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.

8.7. 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 ЦДЮТК.

9. Сроки рассмотрения письменного обращения

9.1. Письменное обращение, поступившее в ЦДЮТК в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

9.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» директор ЦДЮТК либо уполномоченное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

10. Личный прием граждан

10.1. Личный прием граждан в ЦДЮТК проводится директором и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

10.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит

регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением

10.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ЦДЮТК, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

11. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

11.1. Должностные лица ЦДЮТК 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 законных интересов граждан.

12. Ответственность за нарушение настоящего Положения

12.1. Лица, виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и Республики Крым.

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

Приложение 2
к приказу ГБОУ ДО РК
«Центр детско-юношеского
туризма и краеведения»
от «15» 03 2017 № 83

**Государственное бюджетное образовательное учреждение
дополнительного образования Республики Крым
«Центр детско-юношеского туризма и краеведения»**

ЖУРНАЛ

учета обращений граждан

Начат: «___» _____ 20__ г.

Окончен: «___» _____ 20__ г.

На «___» листах

