

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора КГАУ ДО «ЦДО
«Честь и слава Красноярья»

от «13» 10 2015 г. № 65ах

РЕГЛАМЕНТ**рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в краевое
государственное автономное учреждение дополнительного образования «Центр
дополнительного образования «Честь и слава Красноярья»****1. Общие положения**

1.1 Регламент рассмотрения обращений граждан и юридических лиц (далее – Регламент, обращения, соответственно) в краевое государственное автономное учреждение дополнительного образования «Центр дополнительного образования «Честь и слава Красноярья» (далее – ЦДО, Учреждение) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов рассмотрения обращений, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при рассмотрении обращений, и определяет сроки и последовательность действий Учреждения по рассмотрению обращений, а также порядок взаимодействия Учреждения с организациями и ведомствами при рассмотрении обращений.

1.2 Рассмотрение обращений в Учреждении осуществляется в соответствии с:
Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

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

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

Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
настоящим Регламентом.

1.3 Понятия и термины, используемые в Регламенте, применяются в значениях, определенных в Федеральном законе от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.4 Учреждение в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в ЦДО в письменной форме или телеграммой, в форме электронного документа или в форме устного обращения к директору Учреждения или лицу, его замещающему (далее – должностное лицо), во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

1.5 В целях получения документов и информации, необходимых для рассмотрения обращений, технологического обеспечения проверки сведений Учреждение осуществляет взаимодействие с Министерством образования Красноярского края, органами местного самоуправления Красноярского края и другими организациями.

1.6 Рассмотрению подлежат обращения граждан Российской Федерации, юридических лиц, а также иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением

случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.7 Результатом рассмотрения обращений являются направление письменных и предоставление устных ответов в установленных законодательством Российской Федерации случаях.

1.8 Основные способы направления обращений:

личное обращение к должностному лицу;

через почту России на юридический адрес;

через электронную почту cdo.krsk@mail.ru;

через форму на официальном сайте ЦДО <https://www.cdo-krsk.ru>;

через социальную сеть «ВКонтакте» по адресу https://vk.com/cdo_chest_i_slava;

посредством телефонного обращения по номеру +7 (391) 224-56-42.

2. Прием, регистрация и хранение письменных обращений

2.1 Все поступающие в Учреждение обращения принимаются и в течение трех дней с момента поступления регистрируются в журнале учета обращений лицом, ответственным за документооборот в Учреждении, в соответствии с должностными обязанностями.

2.2 Регистрационный (входящий) номер письма состоит из порядкового номера индекса дела по номенклатуре поступившего обращения в пределах календарного года.

2.3 Обращения, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

2.4 Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо проставляется свой регистрационный номер.

2.5 Если письмо переслано, то в журнале (в графе «примечание») указывается, откуда оно поступило (от администрации, городской прокуратуры, министерства образования Красноярского края и т.д.)

2.6 Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя. В журнале учета обращений присваивается очередной регистрационный номер.

2.7 Обращения направляются директору Учреждения (далее – директор) в день регистрации на рассмотрение и оформление резолюции с указанием исполнителя, порядка и сроков исполнения.

2.8 После рассмотрения директором документы возвращаются лицу, ответственному за ведение делопроизводства в Учреждении, для переноса указаний по исполнению документа в журнал учёта обращений.

2.9 Все поступившие письма и устные обращения после ответа должны быть возвращены лицу, ответственному за ведение делопроизводства в Учреждении, со всеми относящимися к ним материалами для централизованного учета и формирования дел. Формирование и хранение дел по обращениям у исполнителя запрещается.

2.10 В процессе формирования дел проверяется также правильность оформления документов (подписи, даты, индексы, адресаты). Недооформленные или некорректно оформленные документы возвращаются исполнителям на доработку.

2.11 Письма и материалы по устному рассмотрению обращений граждан хранятся пять лет, после чего уничтожаются.

2.12 По истечении установленного срока хранения документов по предложениям, заявлениям и жалобам составляется акт об их уничтожении, который подписывается членами экспертной комиссии и утверждается директором.

3. Требования к обращению

3.1 В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин или представитель юридического лица должен указать: свои фамилию, имя, отчество; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа,

и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. К обращению гражданин или представитель юридического лица вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме. Также он может направить эти документы или их копии в письменной форме по почте.

3.2 В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового либо электронного), по которому следует направить ответ.

3.3 Ответ на обращение граждан не дается в следующих ситуациях:

если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

если текст письменного обращения не поддается прочтению, об этом в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, об этом в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, в этом случае гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

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;

если в обращении обжалуется судебное решение, оно в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

если письменное обращение содержит информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, оно направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации, при этом гражданин, направивший обращение, уведомляется о переадресации его обращения;

если письменное обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, при этом гражданин, направивший обращение, уведомляется об этом;

если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, гражданину сообщается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу;

если обращение содержит вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Учреждения, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается;

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.

4. Порядок рассмотрения письменных обращений

4.1 Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений осуществляется директором, который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения.

4.2 Срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня регистрации кроме случаев, предусмотренных законодательством. В исключительных случаях он может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения заявитель уведомляется официально.

4.3 Рассмотрение обращений, содержащих вопросы и предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

4.4 Исполнитель, назначенный директором, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки директору на утверждение. Ответ на обращение оформляется на официальном бланке Учреждения и подписывается директором.

4.5 Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству Российской Федерации.

4.6 При получении проекта ответа на обращение директор проверяет его на предмет правильности оформления, полноты информации, соответствия выводов действующему законодательству. При согласии с представленным проектом ответа директор передает его для направления заявителю, в ином случае возвращает исполнителю на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

4.7 Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса в силу каких-либо причин дать нельзя, лицу, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.

4.8 Обращение должно быть рассмотрено с учетом всех нюансов, а факты и доводы, изложенные в нем, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности. Ответы на обращения должны быть аргументированными, с разъяснением всех затронутых в нем вопросов.

4.9 Допускается направление одного общего ответа на несколько письменных обращений по одному и тому же вопросу, поступивших в пределах сроков рассмотрения первого письменного обращения. При этом срок рассмотрения исчисляется со дня регистрации первого письменного обращения, а в тексте ответа указываются реквизиты всех письменных обращений, на которые дается ответ.

4.10 При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

4.11 После подписания ответ на письменное обращение регистрируется лицом, ответственным за ведение делопроизводства, и направляется им по адресу электронной почты, указанному в письменном обращении в форме электронного документа, и на бумажном носителе по почтовому адресу, указанному в письменном обращении. Отправка ответа на письменное обращение по электронной почте осуществляется в день регистрации или не позднее следующего рабочего дня.

4.12 В случае поступления в течение срока рассмотрения письменного обращения заявления гражданина о прекращении рассмотрения обращения, оно регистрируется в установленном порядке и направляется для принятия решения должностному лицу, осуществляющему рассмотрение письменного обращения по существу поставленных в нем вопросов. В случае принятия должностным лицом решения о прекращении рассмотрения письменного обращения по существу поставленных в нем вопросов гражданин уведомляется о принятом решении в течение семи дней с даты принятия решения, но не позднее 30 дней со дня его регистрации.

5. Организация личного приема граждан. Порядок рассмотрения устных обращений

5.1 Устные обращения могут поступать при проведении личного приема граждан и во время телефонных переговоров.

5.2 Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений, относящихся к компетенции Учреждения, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

5.3 Директор осуществляет прием граждан в своём кабинете. При необходимости, директор может для решения вопроса пригласить своих заместителей, педагогов или других сотрудников.

5.4 При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность, а также, при необходимости, документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения.

5.5 В день проведения личного приема лицо, ответственное за ведение документооборота, регистрирует заполненную карточку личного приема (приложение 1), и, при наличии, принятые в период проведения личного приема письменные обращения граждан, адресованные Учреждению.

5.6 В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны и установлены, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.7 Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если у гражданина отсутствует документ, удостоверяющий его личность, и (или) ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.8 В случаях если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном Регламентом порядке подлежит регистрации и последующему направлению на рассмотрение и подготовку ответа по существу исполнителем в соответствии с его компетенцией.

5.9 Информация об устных обращениях может быть включена в журнал учета обращений.

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

5.11 В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах их личный прием осуществляется отдельно от личного приема других граждан, за исключением случаев коллективных устных обращений или обращений граждан, нуждающихся в сопровождении (по состоянию здоровья или иным причинам).

6. Обобщение и анализ письменных и устных обращений граждан

6.1 Директор или по его поручению другие должностные лица должны систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан и юридических лиц и содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав заявителей, защиты интересов граждан и юридических лиц в соответствии с законодательством, а также совершенствование организационной и управленческой деятельности.

6.2 Обобщение обращений можно осуществлять по следующей примерной классификации: по адресу обращений (в том числе поступающих из вышестоящих организаций и др.): по типам и видам учреждений; сколько получено и рассмотрено коллективных, индивидуальных, анонимных обращений; по направлениям работы (по классификатору тем). Проводится количественный и качественный анализ всех поступивших обращений с характеристикой фактов, изложенных заявителями и указанием результатов: в частности, какие факты подтвердились полностью или частично. По результатам анализа представляется информация с конкретными рекомендациями по совершенствованию работы в данном вопросе. Материалы оформляются в виде обобщенных сведений, таблиц и аналитических справок.

6.3 Аналитическая информация по итогам работы с обращениями граждан подготавливается за календарный или учебный год.

7. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан

7.1 Ответственность за несоблюдение требований законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан при рассмотрении обращений, включая обеспечение своевременного, объективного и всестороннего рассмотрения обращений, принятия по ним предусмотренных законодательством мер по восстановлению и защите прав граждан, соответствия содержанияготавливаемых ответов на обращения нормам и правилам русского языка, требованиям к оформлению ответов на обращения, несут лица, непосредственно обеспечивающие рассмотрение обращений и подготовившие ответ, а также директор, подписавший ответ на обращение.

8. Заключение

8.1. Регламент вступает в силу с даты его утверждения директором.

8.2. Регламент утрачивает силу в случае принятия нового Регламента рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в краевое государственное автономное учреждение дополнительного образования «Центр дополнительного образования «Честь и слава Красноярья».

8.3. Изменения и дополнения к Регламенту оформляются отдельным приказом директора и вступают в силу с момента подписания или с даты, указанной в приказе.

8.4. Вопросы, не урегулированные Регламентом, подлежат урегулированию в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Уставом ЦДО и иными локальными нормативными актами ЦДО.

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Сведения о заявителе:

(фамилия, имя, отчество гражданина)

(почтовый адрес; адрес места жительства
гражданина; контактный телефон)

Содержание устного обращения:

Результат рассмотрения устного обращения гражданина

1. Дано устное разъяснение
2. Принято письменное обращение для передачи на рассмотрение

(должность лица, производившего личный прием) (подпись) (фамилия и инициалы)

Вх. № от _____