

Утвержден:
Приказом от 15.11.2016 года № 52
«Об утверждении Порядка
рассмотрения обращений граждан
в Муниципальном бюджетном учреждении
по работе с молодежью
«Центр детско-подростковый»
Асбестовского городского округа

**Порядок
рассмотрения обращений граждан
в Муниципальном бюджетном учреждении по работе с молодежью
«Центр детско-подростковый» Асбестовского городского округа**

1. Общие положения.

1.1. Настоящий порядок обращения граждан в Муниципальное бюджетное учреждение по работе с молодежью «Центр детско-подростковый» Асбестовского городского округа (далее – Учреждение) разработан в соответствии с Федеральным законом № 59 – ФЗ от 02.05.2006 « О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

1.2. Установленный порядок обращений граждан распространяется на все обращения граждан, связанные с организацией досуга детей, подростков и молодежи, за исключением обращений, не относящихся к компетенции Учреждения.

Обращение гражданина – это комплексное понятие. Им может быть предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, составленное в письменной форме или в виде электронного документа. Обращения граждан могут быть в виде: предложение, заявление, жалоба, коллективное обращение, устное обращение.

Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности учреждения, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности работы МБУ РМ «Центр детско-подростковый» АГО. Цель такого вида обращения обратить внимание на необходимость совершенствования работы учреждения, а также предложить конкретные пути и способы решения поставленных задач.

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 учреждения и должностных лиц. В отличие от предложения в заявлении не раскрываются пути и не предлагаются способы решения поставленных задач.

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц. В жалобе содержится не только информация о нарушении субъективных прав и просьба об их восстановлении, но и критика в адрес учреждения, должностных лиц и отдельных граждан, в результате необоснованных действий которых либо необоснованного отказа в совершении предусмотренных законом действий произошло, по мнению заявителя, нарушение его субъективных прав.

Коллективные обращения – обращение двух или более граждан в письменном виде, содержащее частный интерес, либо обращение, принятое на митинге, собрании и подписанное организаторами и (или) участниками митинга или собрания, имеющее общественный характер.

Устное обращение гражданина излагается во время личного приема, который ведет руководитель организации. Если изложенные факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личность гражданина известна, на обращение дается устный ответ. В случаях, когда для ответа требуется время для наведения справок и т.д., гражданину предоставляется письменный ответ.

Устное обращение гражданин может выразить при личном приеме руководителю организации, его заместителю или ответственному работнику. 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.

Устное обращение гражданина может поступать по телефону. По телефонным обращениям справочного характера абонентам с использованием имеющейся адресно-телефонной базы данных безотлагательно предоставляются необходимая информация и разъяснения по существу поставленных вопросов.

Телефонные обращения граждан по сложным вопросам, требующим дополнительной проверки и принятия необходимых мер, регистрируются в день их поступления и в установленный законом срок гражданину предоставляется письменный ответ, в порядке, предусмотренном для письменных обращений граждан.

2. Право граждан на обращение.

2.1. Граждане имеют право обращаться лично к директору Учреждения в установленное время, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения директору учреждения в устной или письменной формах.

2.2. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.4. Граждане имеют право:

- оформить обращение в виде письменного (или устного) предложения, заявления или жалобы;
- представлять документы и материалы, необходимые, по их мнению, при рассмотрении обращения, или обращаться с просьбой об их истребовании;
- знакомиться с документами, касающимися рассмотрения обращения, если это не противоречит требованиям федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ « О персональных данных»;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или бездействие в связи с обращением в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений.

3.1. Сведения о месте нахождения учреждения, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте учреждения в сети Интернет: mbu-cdp.ru.

3.2. Почтовый адрес Муниципального бюджетного учреждения по работе с молодежью «Центр детско-подростковый» АГО: 624260, Свердловская область, город Асбест, проспект Ленина, 37. Телефоны для справок по обращениям граждан, личному приему: 8 (343 65) 7-03-23, 7-03-21 (факс).

Адрес электронной почты: mbu_cdp@mail.ru для приема обращений граждан.

3.3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: 624260, Свердловская область. город Асбест, проспект Ленина, 37. График работы учреждения: понедельник, вторник, среда, четверг – с 08.00 до 17.00; пятница – с 08.00 до 16.00. Обеденный перерыв – с 13.00 до 13.45.

3.4. На официальном сайте учреждения и на информационных стендах должна быть размещена следующая информация:

- место нахождения учреждения;
- номера телефонов для справок, адрес электронной почты, адрес официального сайта учреждения, порядок обращения граждан в учреждение.

4. Гарантии безопасности граждан в связи с обращением.

4.1. При рассмотрении обращения граждан не допускается разглашение сведений, содержащихся, в обращении, а также сведений о частной жизни граждан без их согласия. В случае если решение вопросов, указанных в обращении, входит в компетенцию других учреждений, органов или структур, то письменное в их адрес обращение не является разглашением сведений.

5. Порядок направления обращения в Учреждение, его регистрация, требования к содержанию письменного обращения.

5.1. Граждане направляют письменное обращение на имя директора Учреждения по интересующим их вопросам, указывая свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, суть заявления или жалобы, ставят личную подпись и дату. В случае необходимости прилагают к письменному обращению документы и материалы (или их копии), относящиеся к рассмотрению обращения.

5.2. Если обращение направлено по электронной почте, то оно в обязательном порядке должно содержать адрес электронной почты гражданина.

5.3. Письменное обращение регистрируется в журнале установленной формы не позднее одного дня с момента поступления в Учреждение. В регистрационном журнале указывается в обязательном порядке номер и дата поступления обращения, Ф.И.О. обратившегося, адрес, содержание обращения, результаты рассмотрения обращения

5.4. В случае если вопросы, содержащиеся в обращении, не входят в компетенцию Учреждения, обращение направляется (не позднее 3 дней с момента регистрации) в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых могут входить решения этих вопросов.

5.5. Не допускается направление жалобы на рассмотрение в государственный орган или орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

5.6. Ответ гражданину оформляется на бланке письма учреждения в течение 30 дней со дня его регистрации. Требования по оформлению ответа предъявляются такие же, что и к оформлению писем. Ответ подписывается руководителем учреждения или лицом, исполняющим его обязанности. Ответ заявителю пересылается по почте. **Ответ не дается на анонимное обращение**, в котором не указана фамилия гражданина и его почтовый адрес.

6. Сроки хранения обращений граждан.

6.1. Сроки хранения обращений граждан в учреждение (предложения, заявления, жалобы и др.) и документы по их рассмотрению (справки, сведения, переписка) в зависимости от их значимости, составляют:

- предложения, заявления, жалобы, содержащие сведения о серьезных недостатках и злоупотреблениях, коррупции – **постоянно**;
- личного характера – **5 лет**;

- оперативного характера – 5 лет.

7. Обязанности учреждения по рассмотрению обращений.

7.1 Обращение граждан, поступившие в Учреждение в соответствии с его компетенцией подлежат обязательному рассмотрению.

7.2. Обращение, поступившее в Учреждение, с относящимся к его компетенции вопросами, может быть рассмотрено с выездом на место.

8. Порядок рассмотрения обращения в учреждении.

8.1. Директор учреждения, на имя которого поступило обращение или (и) другие должностные лица, на которых директор возложил обязанности по рассмотрению обращения (или привлек к совместному с ними рассмотрению), обеспечивает:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения. Для участия в этом процессе может быть приглашён гражданин(ка), направивший обращение;

- принимает меры для восстановления нарушенных прав и законных интересов гражданина, запрашивает (в случае необходимости) информацию и материалы в других инстанциях; предоставляет письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о переадресации его обращения в другие учреждения, органы или должностным лицам, в компетенцию которых может входить решение вопросов, указанных в обращении.

- соблюдает 30-дневный срок (не позднее) рассмотрения обращения с момента регистрации письменного обращения.

8.2. Гражданам может быть отказано в рассмотрении письменного обращения в случаях:

- не указаны фамилия, имя, отчество и адрес, направившего обращение;

- указанные в обращении вопросы не относятся к компетенции учреждения и должны быть переадресованы в другие инстанции (уведомить о направлении в другие органы);

- в случае, если на указанные в обращении вопросы многократно предоставлялся ответ;

- в случае, когда ответ не может быть предоставлен без разглашения конфиденциальной информации, о чем гражданин уведомляется, что по существу поставленных в обращении вопросов ответ не может быть дан.

9. Личный приём граждан.

9.1. Личный приём граждан проводится директором Учреждения, либо лицом его замещающим, в соответствии с графиком, размещенном на информационном стенде, сайте Учреждения. Сведения о месте (расположение и номер кабинета,

помещения) и времени (дни и часы) приема должны быть доступны для граждан. Личный прием граждан осуществляется один раз в неделю, в вечернее время по следующему графику:

- четверг с 14.00 до 17.00.

9.2. Предварительная запись граждан на прием к директору учреждения осуществляется по телефону: 8 (343 65) 7-03-23, 7-03-21.

9.2. Гражданин при личном приеме предъявляет документ, удостоверяющий личность.

9.3. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в Карточке личного приема гражданина. IV.

9.4. Письменное обращение гражданина, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в Карточке личного приема гражданина (Приложение 2) и Журнале регистрации обращений граждан.

10. Устное обращение граждан

10.1. При поступлении устного обращения гражданина о записи на личный прием ответственное лицо, назначенное руководителем, вносит запись в Журнал предварительной записи граждан на личный прием (Приложение 3). Одновременно заполняется Карточка личного приема гражданина.

10.2. Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина в день личного приема. 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 по результатам рассмотрения поставленных на личном приеме вопросов гражданину в течение тридцати дней со дня личного приема направляется письменный ответ, о чем делается соответствующая запись в Карточке личного приема гражданина.

10.3. В случае если в устном обращении гражданина, данном в ходе личного приема, будут содержаться вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем делается соответствующая запись в Карточке личного приема гражданина.