

ПРИНЯТО

решением общего собрания Протокол

№ 3 от 19.12.2025 г.

УТВЕРЖДАЮ

Приказ от 19.12.2025 № 136-ОД

Директор МБОУ ДО «Эдельвейс»

Т.А. Мельникова

ПОЛОЖЕНИЕ

О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2013 № 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 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Уставом муниципального бюджетного образовательного учреждения дополнительного образования «Центр детско-юношеского туризма «Эдельвейс» городского округа Тольятти (далее – «Центр Эдельвейс»).
- 1.2. Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно, порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан в «Центр Эдельвейс».
- 1.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять в «Центр Эдельвейс» коллективные обращения в устной и письменной форме, по телефону, электронной почте, на сайт «Центра Эдельвейс».
- 1.4. Обращения граждан, направленные в «Центр Эдельвейс», поступают в виде предложений, заявлений, жалоб.

Предложение - пожелания или рекомендации по улучшению отдельных направлений деятельности «Центр Эдельвейс», совершенствованию локальных нормативных правовых актов, регулирующих ее деятельность;

Заявление - просьба гражданина о предоставлении какой-либо информации или документа, содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных актов, недостатках в работе «Центр Эдельвейс», либо критика должностных лиц;

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, вследствие нарушения работниками «Центр Эдельвейс» требований законодательства, этических норм и правил поведения и т.д.

2. Прием и регистрация писем граждан

- 2.1. Все поступающие в образовательное учреждение обращения граждан принимаются и оформляются в день их поступления делопроизводителем образовательного учреждения в соответствии с должностными обязанностями.
- 2.2. Поступающие обращения с копиями документов (например, копий аттестатов, дипломов, трудовых книжек и др.) прикрепляются к тексту обращения.
- 2.3. Поступившие письма граждан регистрируются делопроизводителем образовательного учреждения в журнале обращений граждан (приложение 1).
- 2.4. После регистрации обращения направляются директору «Центр Эдельвейс» для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и сроков исполнения.

3. Требования к письменному обращению

- 3.1. Письменное обращение гражданина должно содержать наименование учреждения, фамилию, имя, отчество должностного лица либо его должность, фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому нужно направить ответ, уведомление о переадресации обращения, дату и личную подпись. В случае необходимости (чтобы подтвердить свои доводы) гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
- 3.2. В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин 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 вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме. Также он может их направить эти документы или их копии в письменной форме по почте.
- 3.3. 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 или электронного) по которому следует направить ответ.

4. Порядок рассмотрения письменных обращений

- 4.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в «Центр Эдельвейс».
- 4.2. Принятие решения по рассмотрению письменных обращений граждан осуществляется директором «Центр Эдельвейс», который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения.

4.3 Срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях он может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения гражданин уведомляется официально.

- 4.4. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы и предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.
- 4.5. Исполнитель, назначенный директором «Центр Эдельвейс», готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки директору на утверждение.
- 4.6. Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.
- 4.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию «Центр Эдельвейс» или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.
- 4.8. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.
- 4.9. «Центр Эдельвейс» или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.
- 4.10. 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 граждан должны быть аргументированными, с разъяснением всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано – содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.
- 4.11. 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.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

- 5.1 Если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение граждан не дается. Такие обращения признаются анонимными.

- 5.2 Если текст письменного обращения не поддается прочтению из-за его физического состояния, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
- 5.3 Если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, «Центр Эдельвейс» вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
- 5.4 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.
- 5.5 Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее был дан ответ 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.

6. Организация личного приема граждан.

Порядок рассмотрения устных обращений.

- 6.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции «Центр Эдельвейс».
 - 6.2. Прием граждан осуществляется директором «Центр Эдельвейс». При необходимости директор может для решения вопроса пригласить своих заместителей, преподавателей или других работников «Центр Эдельвейс».
 - 6.3. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд и официальный сайт «Центр Эдельвейс».
 - 6.4. При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность.
 - 6.5. Устные обращения могут поступать при проведении приема, во время телефонных переговоров. 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 приема, о чем делается запись в журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 6.6 Правом на первоочередной личный прием обладают:

- 1) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;

- 2) инвалиды I группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов;
- 3) беременные женщины;
- 4) родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет;
- 5) иные категории граждан в соответствии с ч.7 ст.13 Федерального Закона

№ 59-ФЗ.

7. Порядок оформления, приема и рассмотрения обращений через сервис «Обращения на сайт»

- 7.1. Сервис «Обращения на сайт» является дополнительным средством для обеспечения возможности обращений граждан в «Центр Эдельвейс».
- 7.2. Обращения, направленные в электронном виде через официальный сайт «Центр Эдельвейс», регистрируются и рассматриваются в соответствии с разделом 4 настоящего Положения.
- 7.3. 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.
- 7.4. Уведомление о ходе рассмотрения обращения гражданина направляется по указанному им адресу электронной почты

8. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

- 8.1. Директор «Центр Эдельвейс» осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения предложений, заявлений, жалоб граждан, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.
- 8.2. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возлагается на непосредственного исполнителя.
- 8.3. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков или порядка их рассмотрения, а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9. Заключительные положения

- 9.1. Положение подлежит пересмотру и дополнению по мере необходимости в установленном порядке.
- 9.2. Все изменения и дополнения к настоящему Положению принимаются на заседании Педагогического Совета.