 Приложение к приказу

от «17» 07 2017г. № 20

**ПОЛОЖЕНИЕ**

* **порядке рассмотрения обращений и приёма граждан** Муниципального учреждения дополнительного профессионального образования «Информационно-методический центр» Гаврилов-Ямского муниципального района

1. **Общие положения**

**1.1.** Настоящее положение разработано в соответствии с:

* + Конституцией 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 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
  + Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
  + указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге
* анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».

**1.2.** Организация работы с письменными и устными обращениями граждан в МУДПО «Информационно-методический центр» Гаврилов-Ямского МР (далее МУ ДПО «ИМЦ»), а также с обращениями граждан на сайт МУ ДПО «ИМЦ», должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

**1.3.** В настоящем Положении используются следующие основные термины:

1. обращение гражданина (далее – обращение) – направленные должностному лицу МУ ДПО «ИМЦ» в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
2. предложение – рекомендация гражданина, направленная на улучшение деятельности МУ ДПО «ИМЦ»;
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 коллектива МУ ДПО «ИМЦ», либо критика деятельности работников МУ ДПО «ИМЦ»;
4. жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

**Повторными** считаются обращения, поступившие от одного и того же лица поодному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

**Анонимными** считаются письма граждан без указания фамилии, адреса;следовательно, такие обращения будут оставаться без ответа.

**1.4.** Расследование нарушений норм профессиональной этики педагогическимработником Центра может быть проведено только по поступившей на него обоснованной жалобе, поданной в письменной форме.

1. **Организация делопроизводства**

**2.1**.Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам иустным обращениям граждан, обращениям на сайт МУ ДПО «ИМЦ» несёт директор МУ ДПО «ИМЦ». Ответственность за состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан несёт директор МУ ДПО «ИМЦ».

**2.2.** Принятие решения по рассмотрению обращений граждан осуществляетсядиректором МУ ДПО «ИМЦ».

**2.3.** Непосредственное исполнение поручений по результатам рассмотренияобращений граждан осуществляется методистами , которые предоставляют необходимую информацию по факту обращения, оформленную в виде служебной или объяснительной записки.

**2.4.** Письменное обращение,а также обращение на сайт подлежит обязательнойрегистрации в течение трех дней с момента поступления в МУ ДПО «ИМЦ» в журнале учета.

**2.5.** Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видовделопроизводства. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции директора МУ ДПО «ИМЦ» передаются на исполнение соответствующему должностному лицу.

**2.6.** Письменное обращение,а также обращение на сайт,содержащее вопросы,решение которых не входит в компетенцию директора МУ ДПО «ИМЦ», направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

**2.7.** Письменное обращение,а также обращение на сайт,поступившее в МУ ДПО«ИМЦ», рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

**2.8.** В исключительных случаях директор МУ ДПО«ИМЦ»вправе продлить срокрассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

**2.9.** Обращение,поступившее должностному лицу в соответствии с егокомпетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

1. **Права гражданина при рассмотрении обращения**

**3.1**.При рассмотрении обращения должностным лицом гражданин 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;
* получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
* обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
* обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1. **Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением**

**4.1.** Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением вгосударственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

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

1. **Требования к письменному обращению**

**5.1.** Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указываетфамилию, 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.

Обращения, в которых не указаны предусмотренные законодательством Российской Федерации фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), а также почтовый адрес (для направления ответа в бумажном виде) либо адрес электронной почты (для направления ответа в электронном виде) к рассмотрению не принимаются.

* + соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» не подлежат рассмотрению (не дается ответ по существу поставленных вопросов) обращения, в которых:

- содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- текст не поддается прочтению; - обжалуется судебное решение;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Информация о персональных данных авторов обращений, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

**5.2.** В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает

* письменному обращению документы и материалы либо их копии.

**5.3.** Обращение, поступившее должностному лицу в форме электронногодокумента, 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.

1. **Порядок оформления, приема и рассмотрения обращений**

**через сервис «Обращения на сайт»**

Сервис «Обращения на сайт» является дополнительным средством для обеспечения

возможности обращений граждан в МУ ДПО «ИМЦ».

**6.1.** Обращения, направленные в электронном виде через официальный сайт МУДПО «ИМЦ», регистрируются и рассматриваются в соответствии с настоящим Положением.

**6.2.** 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.

**6.3.** Перед отправкой электронного обращения гражданину необходимо проверитьправильность заполнения анкеты.

**6.4.** В случае внесения в анкету некорректных или недостоверных данных(в полях,являющихся обязательными для заполнения) ответ на обращение не дается.

**6.5.** Обращение может быть оставлено без ответа по существу с уведомлениемзаявителя о причинах принятия такого решения, если:

* в нем содержится нецензурная лексика, оскорбительные выражения;
* текст письменного обращения не поддается прочтению;
* в 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;
* ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

**6.6.** Информация о персональных данных авторов обращений,направленных вэлектронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

**6.7.** Уведомление о ходе рассмотрения обращения гражданина направляется поуказанному им адресу электронной почты (e-mail).

* + 1. **Рассмотрение обращения**

**7.1.** Должностное лицо:

* обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
* 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;
* принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
* дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
* уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

**7.2.** Ответ на обращение подписывается директором МУ ДПО«ИМЦ».

**7.3.** Ответ на обращение,поступившее в МУ ДПО«ИМЦ»в форме электронногодокумента, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

* 1. **Порядок рассмотрения отдельных обращений**

**8.1.** В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина,направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. 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.

**8.2.** Должностное лицо при получении письменного обращения,в которомсодержатся 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.

**8.3.** В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению,ответ наобращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

**8.4.** В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос,накоторый ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

**8.5.** В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не можетбыть 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.

**8.6.** В случае если причины,по которым ответ по существу поставленных вобращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

1. **Личный приём граждан**

**9.1.** Личный прием осуществляется директором МУ ДПО«ИМЦ»по адресу:152240, город Гаврилов-Ям, улица Красноармейская, дом 8 в среду с 15:00 до 17:00, телефон : (48534) 2-36-78.

**9.3.** При личном приеме гражданин предъявляет документ,удостоверяющий еголичность.

**9.4.** Содержание устного обращения заносится в Журнал личного приёма граждан.

**9.5.** Письменное обращение,принятое в ходе личного приёма,подлежитрегистрации в порядке, установленном настоящим положением.

**9.6.** В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельстваявляются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись

* Журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

**9.7.** В случае если в обращении содержатся вопросы,решение которых не входит вкомпетенцию данного должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

1. **Контроль над исполнением письменных обращений граждан**

**10.1.** Директор МУ ДПО«ИМЦ»осуществляет в пределах своей компетенцииконтроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

**10.2.** Письменные обращения граждан,копии ответов,документы по личномуприему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется

акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии и утверждается директором МУ ДПО «ИМЦ».

1. **Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при**

**рассмотрении обращений**

**11.1.** Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию моральноговреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

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

Срок действия положения не ограничен. При изменении законодательства в акт вносятся изменения в установленном порядке.