**Утверждаю**

**Директор**

**ГБУ ЯО «Детского дома музыкально- художественного воспитания им. Винокуровой Н.Н.»**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_М.В.Калинина**

**«01» августа 2017г.**

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке рассмотрения обращений граждан**

в Государственном бюджетном учреждении Ярославской области

«Детском доме музыкально- художественного воспитания имени Винокуровой Н.Н.»

**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 и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».

1.2. В соответствии с настоящим Положением обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

1.3. Положение содержит порядок приема, регистрации, учета, рассмотрения обращений граждан в ГБУ ЯО «Детский дом музыкально-художественного воспитания имени Винокуровой Н.Н.» ( далее Учреждение), анализа порождающих их причин, контроля за сроками и качеством исполнения.

1.4. Под обращениями следует понимать изложенные в устной или письменной форме предложения, заявления, ходатайства и жалобы граждан.

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности учреждения, развитию общественных отношений, улучшению материально- технической базы.

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, либо критика деятельности учреждения и должностных лиц.

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов других лиц.

Ходатайство - письменное обращение с просьбой о признании за лицами определенного статуса, прав или свобод.

**Повторными** считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному 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.

1.5. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУ ЯО «Детский дом МХВ им. Винокуровой Н.Н.» утверждается директором Учреждения.

**2. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений**

2.1. Обращения можно направлять

Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: 150014, г. Ярославль, ул. Салтыкова-Щедрина, дом 78.

**По электронной** почте: [ddmxv@mail.ru](mailto:ddmxv@mail.ru)

**на официальном сайте** Учреждения в сети Интернет: ddmhv.edu.yar.ru

**Телефон для справок** по обращениям граждан, личному приёму: 8(4852) 20-11-09

Номер телефона для приема обращений граждан: 8(4852) 21-24-08

150014, г. Ярославль, ул. Салтыкова-Щедрина,78

График работы:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница- с 9.00 до 18.00;

обеденный перерыв - с 13.00 до 14.00.

2.2. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично в Учреждение;

- по телефону 8(4852) 20-11-09

- в письменном виде почтой;

- электронной почтой.

**3.Прием и учет обращений**

3.1. Прием поступивших обращений возлагается на секретаря учреждения.

3.2.Все обращения, поступающие в Учреждение, регистрируются в Журнале «Регистрация обращений граждан» в день их поступления. Началом срока рассмотрения считается день регистрации, окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления письменного (устного) ответа обратившемуся лицу.

**4. Требования к письменному обращению граждан**

4.1.В обращении заявитель указывает либо наименование учреждения, в которое направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.2.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.

4.3.В случае если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

**5. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения**

5.1.Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- 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;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=BCCD846C398B3481CB94CBA708F974EFC9202683F63ECAC145ECB9B5MEO5J) тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

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

- 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. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в учреждение, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;

- если в письменном обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

**6. Права граждан и обязанности должностных лиц при рассмотрении обращений**

6.1.Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в учреждении, при желании, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению 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 и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;

- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (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.

6.2. Должностные лица Учреждения обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

- уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

6.3.Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам учреждения при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

6.4.Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в учреждении являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

- четкость в изложении информации;

- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

**7. Иные требования, в том числе учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме**

7.1.Обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на официальном сайте Учреждения.

7.2.Обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта учреждения.

7.3.Обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в учреждение.

**8. Регистрация обращений граждан**

8.1.  Поступившие письменные обращения граждан подлежат обязательной реги­страции в течение трех дней с момента поступления в журнале учета заявлений и обращений граждан по установленной форме.

8.2. При личном приеме граждан их письменные и устные предложения, заявления и жалобы также подлежат регистрации.

8.3.  Регистрируются все обращения, в которых указаны фамилия, имя, отчество и домашний адрес заявителя.

**9. Порядок рассмотрения обращений граждан**

9.1. После регистрации обращения передаются директору Учреждения. Указания по исполнению обращений директор дает заместителям в форме резолюции. Резолюция проставляется на лицевой стороне первого листа документа на свободном от текста месте, между адресом и текстом. В состав резолюции включаются следующие элементы: фамилия и инициалы исполнителя, содержание действий, срок исполнения, личная подпись и дата. Если резолюция предусматривает несколько исполнителей, то ответственным считается указанный первым, ему же передается оригинал обращения. Остальным исполнителям направляются копии.

9.2. Запрещается направлять обращения для их рассмотрения тем должностным лицам, чьи действия обжалуются в обращении.

9.3.   Обращения граждан, поступившие директору учреждения, передаются под подпись исполнителям для принятия мер.

9.4. Ответы на обращения представляются ответственному за подписью того специалиста, кому было дано поручение, и адресуются на имя подписавшего поручение (резолюцию).

9.5. Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы в соответствии с законодательством РФ. Ответ на письменные обращения дается только в письменной форме. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

9.6. Ответы на обращения граждан подписываются ответственным должностным лицом.

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

9.8. 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.

9.9. Перед передачей ответов заявителям на отправку уполномоченное лицо, ответственное за работу по регистрации обращений граждан, проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

9.10.Оформленные надлежащим образом ответы передаются секретарю для отправки адресатам почтовым отправлением.

9.11. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

9.12.Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются в дела секретарем, ответственным за делопроизводство, в соответствии с номенклатурой дел.

**10.Сроки рассмотрения обращений граждан**

10.1.   Обращения граждан, поступившие в учреждение, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

10.2.   В тех случаях, когда для разрешения обращения необходимо провести специ­альную проверку, истребовать дополнительные материалы либо принять другие меры, сроки разрешения обращений по письменному обращению исполнителя с подробным обоснованием могут быть (в порядке исключения) продлены директором либо уполномоченным лицом, но не более чем на 30 дней. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о продлении срока его рассмотрения.

10.3. Предложения, заявления и жалобы, в резолюции которых был указан конкретный срок исполнения, исполняются в данные сроки.

**11. Организация личного приема граждан**

11.1.  Прием граждан в учреждении ведут директор и его заместители по предварительной записи по адресу: г. Ярославль, улица Салтыкова – Щедрина, дом 78 или по телефону: (4852) 214274 с понедельника по пятницу с 9.00 до 17.00.

11.2.

11.2. В журнале записи на личный прием при личном посещении Учреждения указываются:

* Номер и дата поступления обращения;
* Фамилия, имя, отчество (последнего – при наличии) гражданина;
* указание конкретной информации, сути предложения, заявления или жалобы (обращение должно содержать тематику вопроса);
* дата и время личного приема.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан.

11.3. 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 соответствующая запись. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

11.4. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

11.5. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

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

11.7. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов на прием может быть приглашен специалист Учреждения.

**12. Организация контроля рассмотрения обращений граждан**

12.1. Контроль рассмотрения обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

12.2.Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:

- истечение срока исполнения обращения;

- поступление в Учреждение обращений и заявлений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.