

**Муниципальное бюджетное нетиповое учреждение дополнительного образования
«Центр эстетического воспитания и образования детей
(с углублённым изучением программ в области искусств)» г. Кингисепп**

РАССМОТРЕНО:
на заседании
педагогического совета
протокол от 26.08.2025 г № 4

УТВЕРЖДЕНО:
приказом МБНУ ДО
«ЦЭВиОД»
от 26.08.2025 г № 3

ПОЛОЖЕНИЕ
об организации работы с обращениями граждан
В МБНУ ДО «Центр эстетического воспитания и образования детей
(с углублённым изучением программ в области искусств)» г. Кингисепп

1. Общие положения

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред.от24.11.2014) "О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», законом Российской Федерации от 29.12.2012г.N273-ФЗ«Об образовании в Российской Федерации».

2. Настоящим Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее также - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в МБНУ ДО «ЦЭВиОД», а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами МБНУ ДО «ЦЭВиОД».

3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

2. Право граждан на обращение

1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, том числе юридических лиц, в МБНУ ДО «ЦЭВиОД».

2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. Основные термины ,используемые в настоящем Положении

Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

- 1) Обращение гражданина (далее-обращение) - направленные в МБНУ ДО «ЦЭВиОД» или должностному лицу МБНУ ДО «ЦЭВиОД» в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в учреждение;
- 2) предложение-рекомендация гражданина по совершенствованию локальных, нормативных, правовых актов , деятельности МБНУ ДО «ЦЭВиОД» развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;
- 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 МБНУ ДО «ЦЭВиОД» и должностных

- лиц, либо критика деятельности МБНУ ДО «ЦЭВиОД» и должностных лиц;
- 4) жалоба-просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- 5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в МБНУ ДО «ЦЭВиОД».

4. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения администрацией МБНУ ДО «ЦЭВиОД» или должностным лицом гражданин имеет право:

- 1) Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 2) 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;
- 3) Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 10 настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 4) 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;
- 5) Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

5.Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в МБНУ ДО «ЦЭВиОД» или к должностному лицу МБНУ ДО «ЦЭВиОД» с критикой деятельности учреждения или должностного лица МБНУ ДО «ЦЭВиОД» либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1. 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 МБНУ ДО «ЦЭВиОД» или должностному лицу МБНУ ДО «ЦЭВиОД», в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6. Требования к письменному обращению

1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование образовательной организации (МБНУ ДО «ЦЭВиОД»), в которую направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица МБНУ ДО «ЦЭВиОД», 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.

2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3. Обращение, поступившее в МБНУ ДО «ЦЭВиОД» или должностному лицу МБНУ ДО «ЦЭВиОД» в форме электронного документа, 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 в праве приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

7. Направление и регистрация письменного обращения

1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в МБНУ ДО «ЦЭВиОД» или тому должностному лицу МБНУ ДО «ЦЭВиОД», в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в МБНУ ДО «ЦЭВиОД» или должностному лицу МБНУ ДО «ЦЭВиОД».

3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица МБНУ ДО «ЦЭВиОД» 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, за исключением случая, указанного в пункте 4 раздела 10 настоящего Положения.

3.1. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 4 раздела 10 настоящего Положения.

4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц МБНУ ДО «ЦЭВиОД» копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам МБНУ ДО «ЦЭВиОД»

5. МБНУ ДО «ЦЭВиОД» 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.

6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу МБНУ ДО «ЦЭВиОД», решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

7. Вслучае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 настоящего раздела, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному МБНУ ДО «ЦЭВиОД», в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

8. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

Обращение, поступившее в МБНУ ДО «ЦЭВиОД» или должностному лицу МБНУ ДО «ЦЭВиОД» в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

9. Рассмотрение обращения

МБНУ ДО «ЦЭВиОД» или должностное лицо МБНУ ДО «ЦЭВиОД»:

- 1) Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- 2) 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;
- 3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- 4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 10 настоящего Положения;
- 5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу МБНУ ДО «ЦЭВиОД» в соответствии с их компетенцией.

1. МБНУ ДО «ЦЭВиОД» или должностное лицо МБНУ ДО «ЦЭВиОД» по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

2. Ответ на обращение подписывается директором МБНУ ДО «ЦЭВиОД», должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

3. Ответ на обращение, поступившее в МБНУ ДО «ЦЭВиОД» или должностному лицу МБНУ ДО «ЦЭВиОД» в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

10. Порядок рассмотрения отдельных обращений

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.

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

3. МБНУ ДО «ЦЭВиОД» или должностное лицо МБНУ ДО «ЦЭВиОД» при получении письменного обращения, в котором содержатся 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.

4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу МБНУ ДО «ЦЭВиОД» 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.

5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при том в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор МБНУ ДО «ЦЭВиОД» должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу МБНУ ДО «ЦЭВиОД» о данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6. В случае, 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.

7. В случае, если причины, по которым ответ поставленных в обращении

вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение МБНУ ДО «ЦЭВиОД» или соответствующему должностному лицу МБНУ ДО «ЦЭВиОД».

11. Сроки рассмотрения письменного обращения

1. Письменное обращение, поступившее в МБНУ ДО «ЦЭВиОД» или должностному лицу МБНУ ДО «ЦЭВиОД» в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного пункта 2 раздела 9 настоящего Положения, директор МБНУ ДО «ЦЭВиОД», должностное лицо МБНУ ДО «ЦЭВиОД» либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

12. Личный прием граждан

1. Личный прием граждан в МБНУ ДО «ЦЭВиОД» проводится директором и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3. 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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации, рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации МБНУ ДО «ЦЭВиОД» или должностного лица МБНУ ДО «ЦЭВиОД», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

13. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

Администрация МБНУ ДО «ЦЭВиОД» и должностные лица МБНУ ДО «ЦЭВиОД» осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют

содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

14. Ответственность за нарушение настоящего Положения

Лица, виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

15. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) МБНУ ДО «ЦЭВиОД» или должностного лица МБНУ ДО «ЦЭВиОД» при рассмотрении обращения, по решению суда.

2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения МБНУ ДО «ЦЭВиОД» или должностным лицом МБНУ ДО «ЦЭВиОД», могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

16. Заключение

1. Настоящее положение муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Центр эстетического воспитания и образования детей» вступает в силу с даты его утверждения приказом директора МБНУ ДО «ЦЭВиОД».

2. Настоящее положение утрачивает силу в случае принятия нового Положения об организации работы с обращениями граждан в МБНУ ДО «ЦЭВиОД».

