

УТВЕРЖДАЮ

Директор

КРООДО «Центр «Инициатива»

\_\_\_\_\_ А.В. Перминова

Приказ № УП 01 от 01.03. 2021 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ ПРИЕМА РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ И ЗАЯВЛЕНИЯМИ  
РОДИТЕЛЕЙ (ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ) ЛИЦ,  
ОБУЧАЮЩИХСЯ В КРООДО «ЦЕНТР «ИНИЦИАТИВА»**

**1. Общие положения**

1.1. Порядок организации работы с жалобами и заявлениями родителей (законных представителей) лиц (Далее – Положение), обучающихся в Карельской Региональной Общественной Организации Дополнительного Образования «Центр «Инициатива» (далее – Центр) определяет сроки и последовательность исполнения процедур, связанных с реализацией гражданами Российской Федерации (далее - граждане) права на обращение в Центр, а также устанавливает порядок взаимодействия между Центром и гражданами при своевременном и полном рассмотрении их обращений, принятии решений и подготовке ответов.

1.2. Настоящее Положение распространяется на направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложения, заявления или жалобы, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

1.3. Информация о порядке организации работы с жалобами и заявлениями родителей (законных представителей) обучающихся лиц размещается на официальном сайте Центра в сети Интернет, на информационном стенде, а также предоставляется по телефонам.

1.4. Информация о порядке личного приема граждан работниками Центра и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан предоставляется в рабочее время по телефону 671883.

1.5. Личный прием граждан осуществляется по адресу: г. Петрозаводск, ул. Гоголя, д 7 в соответствии с графиком работы, утверждаемым директором Центра.

1.6. Граждане могут направить в Центр:

- письменное обращение по почтовому адресу: 185035, Республика Карелия, г. Петрозаводск, ул. Гоголя, д. 7

- письменное обращение по адресу электронной почты: [ls@centrinit.ru](mailto:ls@centrinit.ru)

1.7. График приема обращений от граждан:

понедельник-пятница: 10.00 - 18.00; суббота, воскресенье: выходные дни.

**2. Организация работы с жалобами и заявлениями родителей  
(законных представителей) обучающихся лиц**

2.1.1. Работа с жалобами осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Закон РФ от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;

- Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации».

2.2.1. Заявителями являются:

- граждане Российской Федерации, являющиеся Обучающимися или родителями (законными представителями) Обучающихся в Центре;

- иностранные граждане и лица без гражданства, являющиеся Обучающимися или родителями (законными представителями) лиц, обучающихся в Центре, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

2.2.2. Интересы заявителей, указанных в пункте 2.2.1. Положения, могут представлять иные лица, уполномоченные заявителями в установленном порядке.

2.3.1. Основанием для предоставления ответа на обращение является направленное в письменной форме или в форме электронного документа обращение гражданина в Центр.

При личном приеме обращения работником Центра гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и излагает содержание своего устного обращения в письменной форме.

2.3.2. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование лица, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего работника, либо должность соответствующего лица (директора или педагога) а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

2.3.4. Обращение, поступившее в Центр в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает 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. 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.

2.3.5. Центр не имеет права требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий, не предусмотренных нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением ответа на обращение.

2.3.6. Центр не имеет права требовать от заявителя представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами находятся в распоряжении Центра.

2.3.7. Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 (тридцать) дней с даты регистрации обращения.

2.3.8. В случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен директором Центра, но не более чем на 30 (тридцать) дней, при этом гражданину направляется соответствующее уведомление.

2.3.9. Обращение, поступившее в учреждение, подлежит обязательному приему, за исключением случая, когда обращение поступило в нечитаемом виде.

2.3.10. Оснований для приостановления или отказа в предоставлении ответа на обращение законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

2.3.11. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем

рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.3.12. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и 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.

2.3.13. В случае, если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работнику Центра, а также членов его семьи, обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

2.3.14. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.3.15. В случае, если 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, директор Центра 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 Центру. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.3.16. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Центра, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.3.17. При рассмотрении обращения в Центра гражданин имеет право:

- получать ответ на обращение своевременно и в соответствии со стандартом предоставления услуги;
- получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке рассмотрения обращения, в том числе в электронной форме;
- получать ответ в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя;
- 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 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;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) работников Центра в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.4.1. Работник Центра, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма подкалывает конверт;
- приобщает к тексту письма, предлагающиеся к нему документы.

- обращения с пометкой «Лично» не вскрываются. Конверты с грифом «Лично» передаются лицу, которому они адресованы.

2.4.2. Работник, ответственный за регистрацию обращений:

- в правом нижнем углу первой страницы письма присваивает письму регистрационный номер, дату принятия, кем принято. В случае если место, предназначенное для отметки, занято текстом письма, отметка может быть проставлена в ином месте, обеспечивающем ее прочтение;

- вносит необходимые данные в Журнал учета жалоб и заявлений от Обучающегося, его родителя (законных представителей);

- ставит обращение на контроль.

2.5.1. Поступившие в Центр обращения, независимо от способа их доставки, подлежат регистрации в течение 3 (трех) рабочих дней с момента поступления в Журнале учета жалоб и заявлений от родителей (законных представителей).

2.5.2. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является передача поступивших обращений директору Центра.

2.5.3. Работник Центра, ответственный за рассмотрение конкретного обращения:

- 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 органах исполнительной власти, органах местного самоуправления, организациях 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.

2.5.4. Работники Центра при рассмотрении обращений граждан в пределах своих полномочий вправе:

- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;

- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан, а также в других государственных органах, органах местного самоуправления, организациях и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- привлекать в установленном порядке переводчиков и экспертов;

- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место;

- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан.

2.5.5. При рассмотрении обращений граждан не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, 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, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.5.6. Ответы на обращения граждан подписывает заместитель директора Центра в пределах своей компетенции.

2.5.7. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

2.5.8. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа на адрес электронной почты, указанный в обращении или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

2.5.9. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного ответа.

2.5.10. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа, подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, подшиваются в дело, в Журнал учета жалоб и заявлений от Обучающегося, его родителей (законных представителей) вносятся соответствующие сведения о рассмотрении обращения. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным Положением, возвращаются исполнителю для доработки.

2.5.11. Контроль за сроками рассмотрения письменных обращений граждан, осуществляет работник, ответственный за прием документов.

2.6.1. Звонки от заявителей по вопросу получения справки о ходе рассмотрения письменных обращений граждан принимаются с понедельника по пятницу - с 10.00 до 18.00. Обеденный перерыв-с 12.30 до 13.15.

2.6.1. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по справочному телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

2.6.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. На основании этого документа оформляется карточка личного приема гражданина.

2.6.3. Во время личного приема гражданин может оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Содержание обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

2.6.4. Личный прием граждан ведется в порядке очереди.

2.6.5. В случае если изложенные в 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.

2.6.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, а новых доводов или обстоятельств в ходе личного приема гражданин не привел.

### **3. Формы контроля за предоставлением ответа на обращение**

3.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением работником, ответственным за прием документов, требований Положения и иных нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением ответа на обращение, осуществляет заместитель директора.

3.2. Для проведения проверки полноты и качества предоставления услуги может быть сформирована комиссия. Результаты проверки оформляются в акте, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

3.3. Руководство Центра в пределах компетенции обязано обеспечить регулярную проверку установленных сроков рассмотрения обращений граждан, принимать меры по устранению причин нарушений.

3.4. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.