

УТВЕРЖДАЮ

Директор БМАУ ДЗОЛ «Зарница»



А.И. Дергачев

ПОЛОЖЕНИЕ

об организации работы по рассмотрению обращений граждан, юридических лиц, а также запросов органов государственной власти и местного самоуправления в Березовском муниципальном автономном учреждении «Детский загородный оздоровительный лагерь «Зарница»

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан, юридических лиц, а также запросов органов государственной власти и местного самоуправления разработано в целях совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан и юридических лиц, поступающих в адрес БМАУ ДЗОЛ «Зарница», а также осуществления контроля за рассмотрением обращений граждан, юридических лиц, запросов органов государственной власти и местного самоуправления (далее – Положение, обращения, запросы).

1.2. Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан, поступившим запросам органов государственной власти и местного самоуправления возлагается на специалиста по кадрам БМАУ ДЗОЛ «Зарница».

1.3. Ответственность за полноту и своевременность рассмотрения обращений, запросов возлагается на руководителей структурных подразделений БМАУ ДЗОЛ «Зарница», которым поручено их рассмотрение.

1.4. В работе с обращениями граждан, юридических лиц должностные лица БМАУ ДЗОЛ «Зарница» руководствуются Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.5. Предоставление ответов на запросы государственных (правоохранительных) органов, органов местного самоуправления регламентируется федеральными законами, регулирующими деятельность органа, направившего запрос.

2. Основные термины, используемые в настоящем Положении.

2.1. В соответствии со статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в настоящем Положении применяются следующие понятия:

обращение гражданина - направленное в адрес БМАУ ДЗОЛ «Зарница» в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление

или жалоба;

коллективное обращение – обращение двух и более граждан;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию правовых актов учреждения, об улучшении его деятельности, развитию социальных связей и др.;

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;

жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в БМАУ ДЗОЛ «Зарница».

2.2. При рассмотрении обращений (в том числе коллективных) граждан, а также юридических лиц, используются следующие понятия:

автор обращения (автор/заявитель) - гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, объединение граждан, в том числе юридических лиц, обративший(ее)ся в письменной форме, в форме электронного документа или устной форме в БМАУ ДЗОЛ «Зарница»;

анонимное обращение - обращение заявителя: в письменной форме, не содержащее фамилию и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; в форме электронного документа, не содержащее фамилию, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; в устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность заявителя (паспорта или иного документа в соответствии с законодательством Российской Федерации);

обращение, не поддающееся прочтению - обращение в письменной форме заявителя с неразличимым либо трудночитаемым текстом, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопросы, содержащиеся в обращении;

повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу;

ответ на запрос - служебный документ, направляемый в орган по форме, определенной в запросе, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация;

ответ на обращение - служебный документ, направляемый заявителю в письменной форме по почтовому адресу, и по адресу электронной почты, в случае, если обращение поступило по средствам электронной связи, в котором содержится информация о результатах рассмотрения обращения;

рассмотрение обращения - действия уполномоченного должностного лица БМАУ ДЗОЛ «Зарница» предусмотренные Федеральным законом от 02.05.2006

№59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и направленные на объективное, всестороннее и своевременное принятие решения по существу поставленных заявителем в обращении вопросов.

3. Порядок организации работы с письменными обращениями и обращениями в электронной форме.

3.1. Граждане, их объединения, юридические лица передают для рассмотрения обращения:

- лично в администрацию БМАУ ДЗОЛ «Зарница»;
- почтовым отправлением в адрес БМАУ ДЗОЛ «Зарница»;
- в адрес электронной почты Учреждения zarnica_bgo@bk.ru

3.2. Обращение гражданина должно содержать: наименование организации БМАУ ДЗОЛ «Зарница» либо фамилию, имя, отчество руководителя Учреждения; фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя; почтовый либо электронный адрес гражданина, на который должен быть направлен ответ о рассмотрении; суть предложения, заявления, жалобы; личную подпись гражданина; дату написания. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии, в т.ч. в электронной форме.

3.3. Поступившие обращения регистрируются уполномоченным приказом директора лицом в течение трех календарных дней с момента поступления обращения: в правом нижнем углу первого листа обращения проставляется номер и дата регистрации обращения. Одновременно производится регистрация обращения в журнале входящей корреспонденции Учреждения (книге), затем обращение передается директору для рассмотрения и визирования о порядке его рассмотрения.

Конверты к обращениям сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес, дату направления и получения обращения, а также если в тексте письма отсутствуют данные о заявителе (ФИО, адрес), в иных случаях уничтожаются.

3.4. Обращение, полученное в электронной форме, распечатывается, регистрируется в соответствии с п.3.3 Положения, и рассматривается в соответствии с настоящим разделом Положения.

3.5. В ходе рассмотрения обращения может быть принято три варианта решения:

- обращение рассматривается в БМАУ ДЗОЛ «Зарница»;
- обращение перенаправляется по компетенции;
- обращение остается без ответа по существу вопросов.

3.6. Обращения, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, остаются без ответа по существу поставленных в нем вопросов и в течение семи календарных дней со дня регистрации заявителю направляется уведомление о недопустимости злоупотребления правом на обращение (приложение №1 к настоящему Положению).

3.7. Обращения, в которых не указаны или написаны неразборчиво фамилия, имя или почтовый адрес гражданина, направившего обращение, признаются

анонимными. Анонимные письма, как правило, рассмотрению не подлежат. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающим, совершающим или совершившим, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией в течение семи календарных дней с момента регистрации обращения.

Решение о признании обращения анонимным принимается руководителем Учреждения. При принятии данного решения обращение списывается в архив.

3.8. На обращения, суть которых неясна, не поддается прочтению и логическому осмыслению, а также, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем автор уведомляется в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения (приложение №2 к настоящему Положению).

3.9. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (более 2 раз) давались подробные письменные ответы по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, принимается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении заявитель уведомляется по форме, указанной в приложении № 3 к настоящему Положению.

3.10. Если обращения граждан пересылаются в другие организации, то обращение направляется по компетенции в течение семи календарных дней с даты регистрации, а в адрес заявителя в обязательном порядке в указанный срок направляется уведомление (приложение № 4 к настоящему Положению).

3.11. Максимальный срок рассмотрения обращений граждан – 30 дней с даты регистрации. Ответ на обращение должен быть полным и мотивированным. Ответ на обращение направляется за подписью руководителя Учреждения, либо, по его поручению, ответ подписывает заместитель директора по направлению деятельности, а также главный бухгалтер.

3.12. Регистрация и отправка ответов на обращения граждан осуществляется специалистом по кадрам БМАУ ДЗОЛ «Зарница». Регистрация производится в журнале исходящей корреспонденции с указанием порядкового номера и даты направления ответа. Отправка производится простым почтовым отправлением, либо по адресу электронной почты, указанной в обращении.

4. Рассмотрение запросов органов государственной власти, местного самоуправления в БМАУ ДЗОЛ «Зарница».

4.1. Поступившие в БМАУ ДЗОЛ «Зарница» запросы органов государственной власти, органов местного самоуправления рассматриваются в соответствии с нормами федеральных законов, на основании которых были направлены данные запросы (ч.1 ст. 13 Федерального закона «О полиции», ч.3 ст.7 Федерального закона «О следственном комитете», ст. 6,22 Федерального закона «О прокуратуре РФ», Налоговый Кодекс, Бюджетный кодекс и т.д.);

4.2. Поступивший запрос органов государственной власти и органов местного

самоуправления подлежит регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления запроса, в книге учета входящей корреспонденции БМАУ ДЗОЛ «Зарница» и передается на рассмотрение директору Учреждения, который своей резолюцией определяет должностное лицо – исполнителя по указанному запросу.

4.3. Исполнение запросов органов государственной власти и органов местного самоуправления производится в сроки, определенные в запросе либо установленные законодательством для данного вида запроса.

Запрос должен быть адресован БМАУ ДЗОЛ «Зарница», быть мотивированным: должны быть указаны основания его направления со ссылкой на нормы законодательства, определен конкретный перечень вопросов, на который необходимо предоставить информацию и подтверждающие документы (при наличии), а также содержать подпись уполномоченного должностного лица и его контакты, печать учреждения. В запросе должен быть указан срок, к которому предоставляется запрашиваемая информация. В случае его отсутствия, информация предоставляется в сроки, установленные федеральным законом для данной категории запросов, с соблюдением критериев разумности.

4.4. Ответ на запрос регистрируется специалистом по кадрам в книге исходящей корреспонденции учреждения с присвоением порядкового номера и указанием даты регистрации. Ответ на запрос направляется по адресу, указанному в запросе, путем простого почтового отправления, а также адресу электронной почты (при указании в запросе).

5. Личный прием граждан.

5.1. Личный прием проводится директором учреждения в определенное графиком время приема, без предварительной записи.

5.2. Учет и контроль обращений с личного приема граждан ведется в том же порядке, что и поступивших письменных обращений (запросов).

5.3. Как правило, в ходе приема дается ответ в устной форме.

5.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, рассматривается в порядке, установленном в разделе 3 настоящего Положения.

6. Ответственность сотрудников БМАУ ДЗОЛ «Зарница» при рассмотрении обращений граждан.

6.1. Сотрудники БМАУ ДЗОЛ «Зарница», которым поручено делопроизводство, а также рассмотрение обращений и запросов, несут персональную ответственность за соблюдение срока и порядка, полноту и качество рассмотрения обращений граждан, подготовку ответов на запросы органов государственной власти и местного самоуправления, а также за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением, объективность и тщательность проверки изложенных в обращении сведений. За нарушение порядка рассмотрения обращений, подготовки ответа на запросы несут установленную законом ответственность.

Уведомление об оставлении обращения без ответа

Уважаемый *(имя, отчество)*!

Администрация Березовского муниципального автономного учреждения «Детский загородный оздоровительный лагерь «Зарница» уведомляет, что Ваше обращение получено и рассмотрено в установленном порядке.

Поскольку Вы злоупотребили правом на обращение, допустив нецензурные (либо оскорбительные) выражения (угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи), в соответствии с частью 3 статьи 11 Федерального закона от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение оставлено без рассмотрения.

Директор

А.И. Дергачев

Уведомление об оставлении обращения без ответа

Уважаемый *(имя, отчество)*!

Администрация Березовского муниципального автономного учреждения «Детский загородный оздоровительный лагерь «Зарница» уведомляет, что Ваше обращение получено и рассмотрено в установленном порядке.

В соответствии с пунктом 1 статьи 7 Федерального закона от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке излагает суть предложения, заявления или жалобы.

Поскольку из текста Вашего обращения неясна суть вопроса (предложения), руководствуясь частью 4.1. статьи 11 и частью 1 статьи 7 Федерального закона от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», дать ответ на Ваше обращение не предоставляется возможным.

Директор

А.И. Дергачев

Уведомление о прекращении переписки

Уважаемый *(имя, отчество)*!

Учитывая, что по вопросу *(указывается конкретный вопрос)* Вы обращались в администрацию Березовского муниципального автономного учреждения «Детский загородный оздоровительный лагерь «Зарница» неоднократно *(указать количество обращений)*, уведомляем, что согласно пунктом 5 статьи 11 *(и пунктом 6 статьи 13)* Федерального Закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», 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, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

В связи с тем, что Вам ранее даны письменные и устные ответы по существу обращений, администрация БМАУ ДЗОЛ «Зарница» прекращает с Вами переписку.

Директор

А.И. Дергачев

Уведомление о переадресации обращения

Уважаемый *(имя, отчество)*!

Администрация Березовского муниципального автономного учреждения «Детский загородный оздоровительный лагерь «Зарница» уведомляет, что Ваше обращение получено и рассмотрено в установленном порядке.

В соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» обращение направлено по компетенции для решения по существу.

О результатах рассмотрения Вас проинформирует *(наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов)*.

Директор

А.И. Дергачев

БЕРЕЗОВСКОЕ МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ДЕТСКИЙ ЗАГОРОДНЫЙ ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫЙ ЛАГЕРЬ «ЗАРНИЦА»

ПРИКАЗ № 15

Об утверждении Положения об организации работы по рассмотрению
обращений граждан, юридических лиц, а также запросов органов
государственной власти и местного самоуправления
в БМАУ ДЗОЛ «Зарница»

«01» 04 2022г.

г.Березовский

В целях соблюдения законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан, юридических лиц, а также запросов органов государственной власти и местного самоуправления:

1. Утвердить Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан, юридических лиц, а также запросов органов государственной власти и местного самоуправления в БМАУ ДЗОЛ «Зарница» (с приложениями).

2. Разместить Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан, юридических лиц, а также запросов органов государственной власти и местного самоуправления в БМАУ ДЗОЛ «Зарница» на официальном сайте учреждения в сети Интернет.

3. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителей директора Склярова В.Е., Кузнецова П.В., Якушеву Я.В., главного бухгалтера Куимову О.В.

Директор



А.И. Дергачев