

УТВЕРЖДЕНО  
приказом директора  
АНО ДПО «МЦИТО»  
от 29.08.2017 г. № КП-ОРК/05/17

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан**  
**в автономной некоммерческой организации дополнительного**  
**профессионального образования «Межрегиональный центр**  
**инновационных технологий в образовании»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращения граждан в автономной некоммерческой организации дополнительного профессионального образования «Межрегиональный центр инновационных технологий в образовании» (далее – Положение) определяет порядок рассмотрения обращений граждан в автономной некоммерческой организации дополнительного профессионального образования «Межрегиональный центр инновационных технологий в образовании» (далее – Центр), в т. ч. правила регистрации, рассмотрения обращения и контроля за соблюдением порядка их рассмотрения.

1.2. Положение распространяется на все индивидуальные и коллективные обращения граждан и объединений граждан, поступившие в Центр в письменной форме или в форме электронного документа, а также на устные обращения за исключением обращений, которые, в соответствии с частью 2 статьи 1 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.4. Обращения поступают в Центр в виде предложений, заявлений, жалоб в устной или письменной форме, в том числе в форме электронного документа.

1.5. Обращение, поступившее в Центр по вопросам компетенции Центра, подлежит обязательному рассмотрению в порядке и в сроки, установленные настоящим Положением.

1.6. Во всем, что не предусмотрено настоящим Положением, должностные лица Центра руководствуются Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

**2. Основные термины**

2.1. В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в настоящем Положении используются следующие термины:

2.1.1. Должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции директора либо иное лицо, выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Центре.

2.1.2. Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, нарушенных действиями (бездействиями) либо решениями органов управления или должностных лиц Центра.

2.1.3. 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 Центра и должностных лиц Центра, либо критика деятельности Центра и его должностных лиц.

2.1.4. Предложение – рекомендация, направленная на улучшение деятельности Центра, его органов управления, структурных подразделений, совершенствование локальных нормативных актов Центра.

2.1.5. Обращение гражданина (далее – обращение) – направленное в Центр (или лично должностному лицу Центра) индивидуальное или коллективное в письменной форме, в том числе в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина или объединения граждан.

2.1.6. Устное обращение – обращение при личном приеме должностными лицами Центра.

### **3. Направление, прием и регистрация обращений**

3.1. Граждане и объединения граждан могут передать (направить) письменное обращение в Центр одним из следующих способов:

3.1.1. лично или через уполномоченного представителя в офис Центра, расположенный по адресу: 610047, Кировская обл., г. Киров, ул. Свердлова, д. 32-А, пом. 1003;

3.1.2. почтовым отправлением;

3.1.3. в электронном виде.

3.2. Все поступающие в Центр обращения (кроме устных) подлежат в обязательном порядке регистрации.

В случае поступления письменного обращения (в т. ч. в электронной форме) непосредственно в структурное подразделение Центра или должностному лицу руководитель подразделения (соответствующее должностное лицо) обязан обеспечить передачу обращения директору не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления обращения.

3.3. Регистрация письменных обращений осуществляется в специальном журнале в течение трех дней с даты поступления обращения в Центр.

3.4. При регистрации сотрудником Центра проверяется содержание прилагаемых документов в соответствии с их перечнем, приведенным в обращении. Все документы, приложенные к обращению, прикрепляются к тексту обращения.

В случае, если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт по форме, установленной Приложением № 1.

К обращению прикрепляется конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения.

3.5. В случае если письменное обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Центра, оно 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, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

#### **4. Требования к оформлению обращений**

4.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:

4.1.1. наименование Центра либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

4.1.2. свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

4.1.3. почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (адрес электронной почты, в случае поступления обращения в электронном виде);

4.1.4. излагает суть предложения, заявления или жалобы;

4.1.5. ставит личную подпись и дату.

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

4.3 Сообщение в электронном виде может быть подано с использованием формы, размещенной на сайте Центра в разделе «Обращения граждан».

Электронное обращение также может оформляться и направляться через официальную электронную почту Центра: [1@sovenok.ru](mailto:1@sovenok.ru), служебную электронную почту методической службы [edu@mcito.ru](mailto:edu@mcito.ru).

4.4. В электронном обращении гражданин в обязательном порядке указывает адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа (электронного сообщения), и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен гражданину 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.

#### **5. Рассмотрение обращений и контроль за соблюдением порядка рассмотрения граждан**

5.1. Обращения после обработки и регистрации передаются директору для определения должностного лица, ответственного за подготовку ответа на обращение.

В соответствии с резолюцией директор ставит обращение на контроль и передает его в структурное подразделение (ответственному исполнителю структурного подразделения) для подготовки ответа на обращение.

5.2. Письменное обращение рассматривается в Центре течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случаев, если более меньший срок для подготовки ответа не установлен директором (иным уполномоченным должностным лицом).

С целью осуществления контроля за соблюдением сроков и порядка рассмотрения обращений директор за 5 рабочих дней до окончания срока

подготовки ответа направляет по служебной электронной почте ответственному должностному лицу напоминание.

5.3. Должностное лицо Центр, ответственное за подготовку ответа, при рассмотрении обращения обязано:

5.3.1. обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

5.3.2. принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

5.3.3. подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные сроки.

5.3.4. сдать ответ на обращение для регистрации и отправки почтовой связью общего пользования (Почтамт).

5.3.5. обеспечить отправку ответа на обращение со служебной электронной почты на адрес электронной почты, указанный гражданином в обращении (в случае, если ответ по просьбе гражданина должен быть направлен ему по электронной почте).

Ответ на обращение отправляется с пометками «Уведомить о доставке этого сообщения», «Уведомить о прочтении этого сообщения».

5.4. Ответ на обращение, подписанный уполномоченным должностным лицом Центра, должен быть сдан ответственным исполнителем для регистрации и отправки гражданину не позднее чем за три рабочих дня до истечения общего срока для рассмотрения обращения, установленного пунктом 5.2. настоящего Положения.

При подготовке и выдаче в ответ на обращение граждан запрашиваемых справок установленной формы или дубликатов документов оформление сопроводительного письма в обязательном порядке не требуется.

Ответ на обращение оформляется ответственным исполнителем на бланке Центра, визируется руководителем соответствующего структурного подразделения и подписываются директором (иным уполномоченным лицом по доверенности).

В случае, если обращение связано с применением (разъяснением) нормативных актов, ответ на него подлежит обязательному согласованию с директором Центра.

5.5. Отправка ответа на обращения производится, как правило, заказным письмом почтовой связью общего пользования.

5.6. Письмо с ответом на обращение сдается на Почтамт не позднее рабочего дня, следующего за днем представления ответственным исполнителем ответа на обращение.

После регистрации ответа на обращение и его отправки адресату оно снимается с контроля.

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

5.8. В случае, если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, исполнитель информирует директора Центра, после чего обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.9. Центр или должностное лицо 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.

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

5.11. 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 этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное 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 в Центр или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.12. В случае, если поступившее обращение предусматривает необходимость предоставления персональных данных физических лиц, подготовка ответа и предоставление запрошенных сведений осуществляются с учетом норм действующего законодательства о защите персональных данных.

5.13. В исключительных случаях, а также в случае, предусмотренном частью 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» директор вправе принять решение о продлении срока рассмотрения обращения не более чем на 30 дней с уведомлением исполнителем о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

## **6. Ответственность**

6.1. Должностные лица Центра несут ответственность за невыполнение требований настоящего Положения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.2. Нарушение требования настоящего Положения является основанием для привлечения должностных лиц Центра к дисциплинарной ответственности.