ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
РОВЕСНИК
Сертификат: 0DB74655E3621D3D1255CFED1D0780C444405063
Владелец: Начинова Светлана Ивановна
Действителен: с 07.12.2020 до 07.03.2022

РАССМОТРЕНО на заседании педагогического совета ГБОУ ДО РК РЦРДО Ровесник Протокол № 2 от 06 сентября 2019 года	УТВЕРЖДАЮ Директор ГБОУ ДО РК РЦРДО Ровесник _____ С.И. Начинова

Регламент
организации работы с жалобами и заявлениями родителей (законных представителей) лиц, обучающихся в ГБОУ ДО РК «Ресурсный центр развития дополнительного образования»

1.Общие положения

1.1. Порядок организации работы с жалобами и заявлениями родителей (законных представителей) лиц, обучающихся в государственном бюджетном образовательном учреждения дополнительного образования Республики Карелия «Ресурсный центр развития дополнительного образования» (далее – Регламент) определяет сроки и последовательность исполнения процедур, связанных с реализацией гражданами Российской Федерации (далее – граждане) права на обращение в государственное учреждение, а также устанавливает порядок взаимодействия между государственным бюджетным образовательным учреждением дополнительного образования Республики Карелия «Ресурсный центр развития дополнительного образования» (далее – ГБОУ ДО РК РЦРДО Ровесник) и гражданами при своевременном и полном рассмотрении их обращений, принятии решений и подготовке ответов.

1.2. Положения Регламента распространяются 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 ГБОУ ДО РК РЦРДО Ровесник и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан предоставляется по телефону: 8-(8142) 77-49-08.

1.5. Личный прием граждан осуществляется руководством ГБОУ ДО РК РЦРДО Ровесник по адресу: г. Петрозаводск, ул. Крупской, д 12 в соответствии с графиком приема, утверждаемым руководителем Центра.

1.6. Организацию приема граждан осуществляет директор ГБОУ ДО РК РЦРДО Ровесник.

1.7. Граждане могут направить в Центр:

- письменное обращение по почтовому адресу: 185035, Республика Карелия, г. Петрозаводск, ул. ул. Крупской, д 12.

- письменное обращение по факсу: 8-(8142) 77-49-08;

- письменное обращение по адресу электронной почты: youthcentr@mail.ru

1.8. График приема корреспонденции от граждан:

- понедельник-пятница: 9.00 - 13.00;

- суббота, воскресенье: выходные дни.

2. Стандарт организации работы с жалобами и заявлениями родителей (законных представителей) обучающихся лиц

2.1. Наименование – «Организация работы с жалобами и заявлениями родителей (законных представителей) лиц, обучающихся в государственном бюджетном образовательном учреждении дополнительного образования Республики Карелия «Ресурсный центр развития дополнительного образования» (далее – услуга).

2.2. Предоставление услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральный закон 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».

2.3. Услугу предоставляет государственное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования Республики Карелия «Ресурсный центр развития дополнительного образования».

2.4. Заявителями при предоставлении услуги являются:

- граждане Российской Федерации, являющиеся родителями (законными представителями) лиц, обучающихся в Центре;

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

2.5. Интересы заявителей, указанных в пункте 2.4. Регламента, могут представлять иные лица, уполномоченные заявителями в установленном порядке.

2.6. Основанием для предоставления услуги является направленное в письменной форме или в форме электронного документа обращение гражданина в учреждение. При личном приеме работником ГБОУ ДО РК РЦРДО Ровесник гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его

личность, и излагает содержание своего устного обращения в письменной форме.

2.7. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего работника, либо должность соответствующего лица, 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.

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

2.9. Обращение, поступившее в ГБОУ ДО РК РЦРДО Ровесник в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Регламентом. 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.

2.10. Учреждение 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 услуги.

2.11.Учреждение не имеет права требовать от заявителя представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами находятся в распоряжении ГБОУ ДО РК РЦРДО Ровесник.

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

2.13. 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 ГБОУ ДО РК РЦРДО Ровесник, но не более чем на 30 (тридцать) дней, при этом гражданину направляется соответствующее уведомление.

2.14. Обращение, поступившее в учреждение, подлежит обязательному приему.

2.15.Оснований для приостановления или отказа в предоставлении услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

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

2.17. 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.

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

2.19. 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.

2.20. 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 ГБОУ ДО РК РЦРДО Ровесник 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 учреждение. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

2.22. Услуга предоставляется бесплатно.

2.23. При рассмотрении обращения в ГБОУ ДО РК РЦРДО Ровесник гражданин имеет право:

- получать услугу своевременно и в соответствии со стандартом предоставления услуги;

- получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления услуги, в том числе в электронной форме;

- получать услугу 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 ГБОУ ДО РК РЦРДО Ровесник в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.24. Работник ГБОУ ДО РК РЦРДО Ровесник, 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, прилагающиеся к нему документы.

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

2.26. Работник, ответственный за регистрацию обращений:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляют регистрационный штамп с указанием присвоенного письму регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- вносит необходимые данные в Журнал учета жалоб и заявлений от родителей (законных представителей);

- ставит обращение на контроль.

2.27. Поступившие в ГБОУ ДО РК РЦРДО Ровесник обращения, независимо от способа их доставки, подлежат регистрации в течение 3 (трех) дней с момента поступления в Журнале учета жалоб и заявлений от родителей (законных представителей).

2.28. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является передача поступивших обращений в приемную директора ГБОУ ДО РК РЦРДО Ровесник.

2.29. Работник ГБОУ ДО РК РЦРДО Ровесник, 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.

2.30. Работники ГБОУ ДО РК РЦРДО Ровесник 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.

2.31. 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.

2.32. Ответы на обращения граждан подписывает заместитель директора ГБОУ ДО РК РЦРДО Ровесник в пределах своей компетенции.

2.33. 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.

2.34. 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.

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

2.36. 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 родителей (законных представителей) вносятся соответствующие сведения о рассмотрении обращения. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным Регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

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

2.38. Звонки от заявителей по вопросу получения справки о ходе рассмотрения письменных обращений граждан принимаются в понедельник,

вторник, среду, четверг с 9.00 до 16.00, в пятницу – с 9.00 до 15.00. Обеденный перерыв – с 13.00 до 14.00.

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

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

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

2.42. Личный прием граждан ведется в порядке очередности.

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

2.44. 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 услуги

3.1.Текущий контроль за соблюдением и исполнением работником, ответственным за прием документов, требований Регламента и иных нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги, осуществляет уполномоченные работники учреждения.

3.2. Перечень уполномоченных работников учреждения, осуществляющих текущий контроль, устанавливается приказом директора ГБОУ ДО РК РЦРДО Ровесник.

3.3. 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.

3.4.Руководство ГБОУ ДО РК РЦРДО Ровесник в пределах компетенции обязано обеспечить регулярную проверку установленных сроков рассмотрения обращений граждан, принимать меры по устранению причин нарушений.

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

4. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) работников ГБОУ ДО РК РЦРДО Ровесник

4.1.Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, принятые в ходе предоставления услуги.

4.2. Жалоба может быть направлена в письменной форме на бумажном носителе по почте, в электронной форме с использованием сети «Интернет», на официальный сайт Центра, а также может быть принята на личном приеме заявителя.

4.3. Жалоба должна содержать:

- наименование учреждения, предоставляющего услугу, лица, предоставляющего услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) работника ГБОУ ДО РК РЦРДО Ровесник, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) работника ГБОУ ДО РК РЦРДО Ровесник, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

4.4. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушения срока регистрации запроса о предоставлении услуги;

- нарушения срока предоставления услуги;

- требования у заявителя документов, не предусмотренных Регламентом и нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления услуги;

- отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено Регламентом;

- отказа в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

- требования платы с заявителя при предоставлении услуги, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

- отказа работника ГБОУ ДО РК РЦРДО Ровесник в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

4.5. Жалоба, поступившая в ГБОУ ДО РК РЦРДО Ровесник, подлежит рассмотрению работником ГБОУ ДО РК РЦРДО Ровесник, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 (пятнадцати) дней со

дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа работника Центра в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 (пяти) дней со дня ее регистрации, если иные сокращенные сроки не установлены законодательством Российской Федерации.

4.6. По результатам рассмотрения жалобы ГБОУ ДО РК РЦРДО Ровесник принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

4.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

4.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления работник ГБОУ ДО РК РЦРДО Ровесник, наделенный полномочиями по рассмотрению жалоб, в соответствии законодательством Российской Федерации незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.