Рассмотрено
на административном совета
Протокол № 1 от 10.01.18

УТВЕРЖДАЮ:
Директор МУ ДО «ДЮЦ «Единство»
_____ И.Н. Курина
«10» 01 2018 г.

Положение
о порядке работы с обращениями (жалобами) заявителей получающих муниципальную услугу
в Муниципальном учреждении дополнительного образования
«Детско-юношеский центр «Единство»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент о порядке работы с обращениями (жалобами) заявителей и о порядке обжалования действий (бездействий) лиц предоставляющих муниципальную услугу разработан в целях повышения качества исполнения и доступности муниципальной услуги, определения сроков, последовательности действий (административных процедур) при обращении заявителей.

1.2. Настоящее положение распространяется на правонарушения, возникающие между МУ ДО «ДЮЦ «Единство» (далее - Учреждение), предоставляющими муниципальную услугу, и получателями муниципальной услуги.

1.3. Получателями муниципальной услуги являются физические и юридические лица либо их уполномоченные представители (далее - Заявитель).

2. Правовые основания предоставления информации на обращение

2.1. Предоставление информации на обращение осуществляется на основании Федерального Закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Порядок работы с обращениями (жалобами) заявителей

3.1. Для получения ответа на обращение Заявителю необходимо обратиться в Учреждение лично или по телефону, в письменной форме, посредством электронной почты.

3.2. Обращение в письменной форме должен содержать:

- наименование Учреждения, в которое направляется запрос, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица Учреждения (отчество – при наличии);
- фамилию, имя, отчество Заявителя (отчество – при наличии), в том числе наименование организации (в случае, если Заявитель действует от имени организации);
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации запроса;
- содержание (суть) запроса;
- личную подпись и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы или их копии, подтверждающие изложенную в запросе информацию.

3.3. Обращение, поступивший в электронной форме, должен содержать:

фамилию, имя, отчество заявителя (отчество - при наличии) либо фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) уполномоченного представителя юридического лица (в случае, если заявителем выступает юридическое лицо;

адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Заявитель вправе приложить к обращению в электронной форме необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

4. Перечень оснований для отказа на обращение заявителя

Заявителю отказывается в ответе на обращение в случае, если:

4.1. Учреждение не располагает запрашиваемой информацией, текст письменного запроса (запрашиваемая информация) не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации запроса сообщается заявителю, направившему запрос, если фамилия заявителя или наименование организации и почтовый адрес поддаются прочтению;

4.2. При получении письменного обращения, в котором содержаться нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, сотрудника, а также членов его семьи (заявителю, направившему запрос, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

4.3. В письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми запросами, и при этом в запросе не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанный запрос и ранее направляемые запросы направлялись в одно и тоже Учреждение или одному и тому же должностному лицу (должностным лицом Учреждения принимается решение о безосновательности такого запроса и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу, о чем уведомляется заявитель, направивший запрос);

4.4. Ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности представить запрашиваемую информацию в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

4.5. Отказ на обращение не направляется заявителю в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

4.6. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем,

совершающем или совершившем, запрос подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

5.1.. При направлении запроса в письменной или в электронной форме осуществляется:

прием и регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги;

направление запроса по результатам его рассмотрения на исполнение специалисту Учреждения, ответственному за предоставление муниципальной услуги (далее - исполнитель муниципальной услуги);

рассмотрение и подготовка ответа на запрос;

направление ответа заявителю.

5.2. Письменный запрос и запрос в электронной форме регистрируется в течение 10 минут с момента его поступления. После регистрации поступивший запрос с резолюцией руководителя Учреждения направляется исполнителю муниципальной услуги.

5.3. При получении запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги в письменной или электронной форме исполнитель муниципальной услуги готовит необходимую информацию или отказ в предоставлении информации с указанием на основания для отказа. Информация должна быть полной и понятной для заявителя. Максимальный срок данной административной процедуры – не более 27 дней со дня регистрации запроса.

5.4. После подготовки ответа на обращение ответ в письменной форме направляется руководителю Учреждения (лицу, исполняющему его обязанности) на рассмотрение и подписание. Максимальный срок данной процедуры - не более 3-х дней.

5.4.1.Ответ заявителю на обращение в письменной форме направляется в письменной форме или в письменной и электронной форме, если в письменном запросе указано, что ответ требуется направить в электронной форме. В случае направления ответа заявителю на запрос по электронной почте ответ подлежит направлению заявителю в электронной форме или в письменной форме (как указано в запросе заявителя). Отправляемый ответ подлежит регистрации в журнале исходящей корреспонденции.

5.4.2. В случае поступления обращения по электронной почте или в том случае, если заявитель указал направить ответ на его письменное обращение по электронной почте, исполнитель муниципальной услуги предоставляет информацию в электронной форме.

5.5. При непосредственном обращении заявителя в Учреждение за получением муниципальной услуги лично или по телефону консультирование по вопросу предоставления муниципальной услуги осуществляется исполнителем муниципальной услуги в день обращения заявителя.

Личный прием осуществляется в помещении Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в установленное Учреждением время.

Письменный запрос о предоставлении муниципальной услуги, принятый в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим положением.

Исполнитель муниципальной услуги ведет журнал обращений заявителей муниципальной услуги, в котором отмечает дату, время приема, вопрос по которому обратился заявитель и результат предоставления муниципальной услуги. Поступившее обращение регистрируется в течение 10 минут с момента поступления. Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов составляет 20 минут; максимальная продолжительность приема у специалиста, осуществляющего прием документов, составляет 20 минут. При оказании услуги данным способом заявителю предоставляется вся интересующая его информация с необходимыми разъяснениями и комментариями.