

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОМ ДЕТСКОГО ТВОРЧЕСТВА «ДРИАДА»  
(МБОУДО «ДДТ «Дриада»)**

**ПРИКАЗ**

**29.11.2019**

**№ 116/1 о.д.**

**Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан**

В исполнении Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», на основании решения педагогического совета, протокол от 29.11.2019 г. № 05

**ПРИКАЗЫВАЮ :**

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Дом детского творчества «Дриада» (Приложение 1).
2. Технику 2 категории (Семешко Р.Г.) разместить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Дом детского творчества «Дриада» на официальном сайте учреждения в разделе «Сведения об образовательной организации», «Документы», «Локальные нормативные акты».
3. Контроль выполнения приказа оставляю за собой.

Директор МБОУ ДО «ДДТ «Дриада»

И.Г. Телегина



Визы:

Техник 2 категории

Р.Г. Семешко

**Положение**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальное бюджетное**  
**образовательное учреждение дополнительного образования**  
**«Дом детского творчества «Дриада»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о рассмотрении обращений граждан в муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Дом детского творчества «Дриада» (далее - Положение) определяет порядок рассмотрения обращений граждан в муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Дом детского творчества «Дриада» (далее — Учреждение), в т.ч. правила регистрации, рассмотрения обращения и контроля за соблюдением их рассмотрения, их исполнения, организации личного приема граждан.

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

1.3. Учреждение в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в Учреждение в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

1.4. Положение распространяется на все обращения граждан, поступившие в Учреждение за исключением обращений, которые, в соответствии с ч. 2 ст. 1 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными законодательными актами.

1.5. Во всем, что не предусмотрено настоящим Положением, должностные лица Учреждения руководствуются Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации».

1.6. Для реализации целей положения используются следующие основные термины:  
*Должностное лицо* - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции директора либо иное лицо, выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Учреждении.

*Обращение* гражданина (далее обращение), направленное в Учреждение (или лично должностному лицу Учреждения) индивидуальное или коллективное в письменной форме, в том числе в электронной форме, заявление и жалоба, а также устное обращение гражданина или объединения граждан;

*Устное обращение* - обращение при личном приеме должностными лицами Учреждения.

*Предложение* - пожелания или рекомендации по улучшению отдельных направлений деятельности школы, совершенствованию локальных нормативных правовых актов, регулирующих ее деятельность;

*Заявление* - просьба гражданина о предоставлении какой-либо информации или документа, содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных актов, недостатках в работе Учреждения, либо критика должностных лиц;

*Жалоба* - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, вследствие нарушения работниками Учреждения требований законодательства, этических норм и правил поведения и т.д.

1.7. Местонахождение Учреждения:

184682, Мурманская область, г. Снежногорск, ул. Победы, д.4;

184682, Мурманская область, г. Снежногорск, ул. Октябрьская, д.12;

184682, Мурманская область, г. Снежногорск, ул. Павла Стеблина, д.31;

184682, Мурманская область, г. Снежногорск, ул. Павла Стеблина, д.5.

Адрес, по которому осуществляется приём граждан: 184682, Мурманская область, г. Снежногорск, ул. Победы, д.4.

Контактный телефон: 8(81530) 60831.

Адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет): <http://ddtsnegn.moy.su/>

Адрес электронной почты: [ddtsnegn@mail.ru](mailto:ddtsnegn@mail.ru)

График работы Учреждения для приёма граждан: понедельник - пятница: 9.00 - 17.45; перерыв: с 12.30 до 14.00; суббота, воскресенье- выходной день.

Сведения о местонахождении Учреждения, почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок размещаются на официальном сайте Учреждения, а также на информационных стендах по адресам нахождения Учреждения.

## **2.Порядок работы с обращениями граждан и организаций**

### **2.1. Порядок регистрации обращений**

2.1.1. Обращение, а также документы, связанные с его рассмотрением, принимаются специалистом по кадрам.

При поступлении письменного обращения в Учреждение (далее - специалист):

проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту невскрытыми, ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;

проверяет содержание прилагаемых документов в соответствии с их перечнем, приведенным в обращении, в случае отсутствия письменных вложений либо обнаружена недостача упомянутых автором или описью документов, составляет акт (Приложение 1);

при приеме письменного обращения непосредственно от заявителя по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у заявителя) отметку о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов уполномоченного лица, принявшего обращение;

при приеме обращения в форме электронного документа распечатывает его на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним производится в порядке, предусмотренном для письменных обращений, согласно Федеральному закону от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

2.1.2. Все поступающие в Учреждение обращения граждан (кроме устных) подлежат обязательной регистрации в специальном журнале. На подлиннике обращения или на

сопроводительном письме к нему на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу проставляется отметка с указанием регистрационного номера и даты регистрации. В случае если место, предназначенное для отметки, занято текстом, отметка может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

2.1.3. Обращение заявителя (с материалами к обращению) направляется директору Учреждения (далее - директор) в день регистрации или на следующий рабочий день.

## 2.2. Требования к оформлению обращений

Обращение, поступившее в Учреждение в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Положением.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование Учреждения, либо фамилию, имя, отчество директора, либо его должность. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение гражданина, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и суть предложения, заявления, жалобы. 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. Рассмотрение обращений

2.3.1. Срок рассмотрения обращений граждан - не более 30 дней со дня регистрации. Директор вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.3.2. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 02 мая 2006 года №

59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 указанного Федерального закона, директор либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.3.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.3.4. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или 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.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Учреждение вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть

предложения, заявления или жалобы, то ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.3.5. 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, директор либо уполномоченное на то 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 Учреждение. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.3.6. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции Школы, содержатся вопросы, разрешение которых находится в компетенции различных органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.3.7. По каждому обращению, поступившему на исполнение в Учреждение, в течение трех дней должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения, должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии к рассмотрению обращения по вопросам, входящим в компетенции Учреждения;
- о направлении по принадлежности в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, если затронутые вопросы не относятся к ведению Учреждения, с извещением об этом автора обращения;
- об оставлении обращения без ответа при наличии оснований, установленных пунктом 2.3.5 настоящего Положения, с извещением об этом автора обращения.

2.3.8. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, подготавливает проект ответа заявителю, визирует проект и согласовывает его в установленном порядке.

Ответ на обращение оформляется на бланке Учреждения и подписывается директором либо уполномоченным должностным лицом.

2.3.9. Отправление ответа на обращение осуществляется после присвоения ему исходящего регистрационного номера. Если письменный ответ не направляется, отметка об этом также вносится в журнал.

2.3.10. Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

Ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

2.3.11. Обращения граждан считаются решенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

2.3.12. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов, а также содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

2.3.13. Документы, связанные с рассмотрением обращений граждан, хранятся отдельно.

#### 2.4. Порядок хранения рассмотренных обращений

2.4.1. Дела, формируемые по обращениям граждан, хранятся в течение 5 лет.

2.4.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению подшивать в дела запрещается.



### **3. Организация личного приема граждан**

3.1. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Учреждения, проводится в целях поддержания непосредственных контактов Учреждения с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб граждан.

3.2. Личный прием граждан осуществляется директором или иным должностным лицом (Приложение 2), уполномоченным директором, по адресу: 184682, Мурманская область, г.Снежногорск, ул.Победы, д.4

3.3. По решению директора к участию в проведении им приема граждан могут привлекаться иные работники Учреждения.

3.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения. На основании этих документов оформляется карточка личного приема гражданина (Приложение 2).

3.5. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

Правом на первоочередной личный прием обладают ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды первой группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов, беременные женщины, родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет и иные категории граждан, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

3.6. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Положением порядке. О

принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

3.7. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

В случаях, если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном настоящим Положением порядке подлежит регистрации и последующему направлению на рассмотрение и разрешение по существу Учреждением в соответствии с её компетенцией.

3.8. В случае необходимости директор дает поручения должностным лицам Учреждения о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу.

#### **4. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений граждан**

4.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

4.2. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется на основании сведений, содержащихся в журнале.

Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа.

4.3. Снятие обращения с контроля осуществляет директор.

Промежуточный ответ на обращение или перепоручение исполнения обращения другому должностному лицу Учреждения не является основанием для снятия обращения с контроля.

Приложение 1  
к Положению о порядке  
рассмотрения обращения  
граждан в муниципальное  
бюджетное образовательное  
учреждение дополнительного  
образования «Дом детского  
творчества «Дриада»

**АКТ**  
**об отсутствии документов или иных**  
**вложений в почтовых отправлениях**

\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Настоящий акт составлен комиссией в составе:

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество, должность)

“.....” ..... 9  
\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество, должность)

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество, должность)

о том, что при вскрытии конверта с почтовым отправлением \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (указывается вид: заказное, ценное или т.п. письмо)

№ \_\_\_\_\_ (далее - письмо), поступившим в МБОУДО «ДДТ «Дриада» от

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество гражданина, наименование юридического лица,

(фамилия, имя, отчество, должность руководителя юридического лица, направившего обращение)

в письме не оказалось \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (самого документа (отдельных страниц), вложений, материалов, указанных в приложении и т.п. (выбрать нужное))

Акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи членов комиссии: \_\_\_\_\_  
(подпись) (инициалы, фамилия, указать разборчиво)  
\_\_\_\_\_  
(подпись) (инициалы, фамилия, указать разборчиво)  
\_\_\_\_\_  
(подпись) (инициалы, фамилия, указать разборчиво)

Приложение 2  
к Положению о порядке  
рассмотрения обращения  
граждан в муниципальное  
бюджетное образовательное  
учреждение дополнительного  
образования «Дом детского  
творчества «Дриада»

**КАРТОЧКА**  
**личного приема гражданина**

Дата приема \_\_ . \_\_ .20 \_\_\_\_ ч \_\_\_\_ мин

Фамилия \_\_\_\_\_

Имя \_\_\_\_\_

Отчество \_\_\_\_\_

Адрес проживания \_\_\_\_\_

Паспортные данные — (серия, номер, дата выдачи, кем выдан)

Содержание обращения

Дополнительные материалы на листах.

Лицо, проводившее прием \_\_\_\_\_  
(должность, Фамилия И.О.)

Принятое решение по обращению \_\_\_\_\_

Принято письменное обращение, регистрационный № . \_\_

Письменное обращение перенаправлено \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ « » 20 \_\_\_\_

Примечание