

## **ПРИНЯТО**

общим собранием Работников  
учреждения протокол № 2  
от 10 апреля 2018 г.

## **УТВЕРЖДЕНО**

приказом директора  
МАУ ДО «Детско-юношеский центр»  
№ 34-о от 11 апреля 2018 года



## **ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке рассмотрения обращений граждан  
в муниципальном автономном учреждении дополнительного образования  
«Детско-юношеский центр»**

### **I. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Положение) в МАУ ДО ДЮЦ (далее - Учреждение), разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», законом Ямало-Ненецкого автономного округа от 28 сентября 2017 № 60-ЗАО «О дополнительных гарантиях прав граждан на обращение в Ямало-Ненецком автономном округе».

1.2. Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами Учреждения, организации личного приема граждан в Учреждении, осуществления контроля за сроками рассмотрения обращений, ведения учета обращений и отчетности, хранения материалов рассмотренных обращений граждан.

### **II. Регистрация поступивших письменных обращений граждан**

2.1. Обращение может поступить в Учреждение для рассмотрения:

- лично от гражданина;
- доставлено представителем гражданина;
- в письменной форме или в форме электронного документа в виде предложения, заявления или жалобы, а также в форме устного обращения;
- с сопроводительным документом от должностных лиц департамента образования Администрации города Салехарда, департамента образования Ямало-Ненецкого автономного округа, Администрации города Салехарда, иных государственных органов и органов местного самоуправления или других должностных лиц.

2.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в журнале регистрации письменных обращений граждан (приложение № 1 к настоящему Положению) в течение 3 дней с момента поступления в Учреждение.

После регистрации обращения в правом нижнем углу лицевой стороны

первого листа проставляется регистрационный штамп с указанием номера и даты регистрации. В случае невозможности проставления штампа в указанном месте, он может быть проставлен на любом свободном от текста месте правой половины листа.

2.3. Ответственным лицом, на которое возлагаются обязанности по делопроизводству и справочной работе по обращениям граждан, учету и организации рассмотрения письменных и устных обращений граждан, подготовке аналитической и статистической информации, является секретарь Учреждения.

2.4. Делопроизводство, в части рассмотрения обращений граждан, ведется отдельно от других видов делопроизводства.

2.5. Обращения граждан регистрируются с обязательным указанием реквизитов: даты поступления обращения, фамилии, инициалов заявителя, почтового адреса заявителя, краткого содержания обращения, фамилии, инициалов должностного лица, кому передано обращение для рассмотрения, содержание резолюции должностного лица (краткое содержание поручения, срок исполнения поручения), отметка о результатах рассмотрения обращения (дата направления ответа заявителю, исходящий номер и краткое содержание ответа).

Регистрационная нумерация письменных обращений граждан производится с 01 января по 31 декабря ежегодно нарастающим итогом, начиная с «№ 1».

Коллективные обращения регистрируются в таком же порядке, только в графе «данные заявителя» указывается индекс «Кол» и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ на обращение.

2.6. Регистрации и учету подлежат все поступившие (почтовым отправлением, электронной почтой, факсимильной связью, по сети «Интернет») обращения граждан, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным законодательством Российской Федерации для письменных обращений.

2.7. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица, в одно и то же Учреждение, к одному и тому же должностному лицу, по одному и тому же вопросу.

Повторные обращения граждан учитываются под регистрационным номером первого обращения с добавлением литеры (например, «15/1»).

Не считаются повторными обращения одного и того же автора, группы граждан (коллектива), но по разным вопросам.

2.8. Должностное лицо, ответственное за регистрацию обращений, зарегистрированные и оформленные в установленном порядке обращения граждан направляет не позднее 1 рабочего дня с даты регистрации обращений на резолюцию директору Учреждения, а в его отсутствие – лицу, исполняющему обязанности директора.

2.9. Поручение (резолюция) директора Учреждения или лица, исполняющего его обязанности, оформляется на первой странице обращения или сопроводительном письме в рукописной форме.

Не допускается оформлять поручение на тексте обращения.

2.10. Поручение (резолуция) излагается лаконично, четко и не требует дополнительных разъяснений; в состав поручения должны входить следующие элементы: фамилия исполнителя (исполнителей), содержание мероприятий, срок исполнения поручения, подпись, дата.

В случае, когда поручение дано нескольким исполнителям, основным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым, если не оговорено иное. Ему предоставляется право созыва соисполнителей и координации их работы.

2.11. Обращение с поручением директора Учреждения передается должностному лицу, ответственному за регистрацию обращений, для последующей рассылки и контроля.

2.12. Запрещается направлять жалобы на рассмотрение тем должностным лицам, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

2.13. Если в обращении содержатся вопросы, входящие в сферу деятельности нескольких работников, то обращение копируется и направляется каждому работнику для рассмотрения вопросов в части, их касающейся.

2.14. Директор Учреждения, либо лицо исполняющее его обязанности, вправе рассмотреть обращение лично.

2.15. Зарегистрированные обращения граждан передаются на рассмотрение исполнителям под роспись в журнале.

### **III. Требования к письменному обращению**

3.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

3.3. Обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 год № 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации».

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.4. Обращение, содержащее неточное наименование Учреждения, наименование должности и (или) фамилии, имени, отчества должностного лица Учреждения, не препятствующее установлению наименования Учреждения или

должностного лица, в адрес которого было направлено обращение, подлежит обязательному рассмотрению.

3.5. В случае выявления при вскрытии конверта нескольких обращений от одного либо от разных граждан регистрации подлежит каждое обращение в отдельности.

3.6. Обращение, в котором отсутствуют сведения о представителе, уполномоченном на представление интересов граждан при рассмотрении коллективного обращения, подлежит рассмотрению. Взаимодействие соответствующего Учреждения и (или) должностного лица Учреждения осуществляется с гражданином, адрес которого указан в обращении и подпись которого стоит первой.

3.7. Прекращение рассмотрения такого обращения может произойти только по заявлению об отказе от обращения всех граждан, подписавших обращение. В случае, если такое заявление поступит от одного или нескольких граждан, то обращение рассматривается в отношении тех лиц, от которых отказ не поступал.

#### **IV. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

4.1. В случае, 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.

4.2. Учреждение 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.

4.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, 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, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4.4. 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, руководитель Учреждения, должностное лицо 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 одно и то же Учреждение и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.5. В случае поступления в Учреждение или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Учреждения в сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

4.6. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Учреждение.

4.7. Обращение не рассматривается по существу, если от гражданина поступило заявление об отзыве обращения или о прекращении рассмотрения обращения.

## **V. Рассмотрение письменных обращений граждан**

5.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

5.2. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения.

Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимается директором Учреждения на основании служебной записки работника, рассматривающего обращение. В служебной записке указывается период срока, на который продлевается рассмотрение обращения, и приводится обоснование продления данного срока. Срок рассмотрения обращения может продлеваться неоднократно, но в совокупности не может превышать 30 дней.

Копия уведомления о продлении срока рассмотрения обращения направляется работнику, ответственному за регистрацию обращений.

5.3. Исполнители, рассматривающие обращения граждан:

1) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения гражданина, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) в случае необходимости получения дополнительной информации в иных органах, организациях или учреждениях по вопросам, поставленным в обращении, исполнителем, ответственным за рассмотрение обращения, подготавливается запрос, в том числе в электронном виде.

Запрос должен содержать:

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;
- вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;
- вид запрашиваемой информации, содержание запроса;
- срок, в течение которого необходимо представить информацию по запросу, но не более 15 дней;

3) подготавливают и направляют письменный ответ гражданам по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе IV настоящего Положения;

4) приглашают обратившихся граждан для личной беседы.

Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами.

5.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение 7 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.

5.5. Конечным результатом рассмотрения обращения является ответ, который излагается четко, последовательно, в нем исчерпывающе даются пояснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе указывается, какие меры приняты по обращению.

5.6. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

5.7. Ответ на обращение оформляется на бланке Учреждения. В левом нижнем углу документа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его контактного телефона.

5.8. Ответы на обращения, уведомления гражданам, запросы в связи с рассмотрением обращения, информация по запросу подписываются директором Учреждения либо уполномоченными должностными лицами, в соответствии с предоставленными им полномочиями и регистрируются в журнале учета исходящих документов.

5.9. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Учреждение в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Учреждение или должностному лицу в письменной форме.

На поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте Учреждения в сети «Интернет», в соответствии с пунктом 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации».

5.10. Если в коллективном обращении не указано, на чье имя необходимо направить ответ, тогда ответ направляется на имя первого лица, указанного в обращении, и в ответе излагается просьба ознакомить с ответом остальных подписавшихся в обращении граждан.

5.11. Письменный ответ на обращение должен быть направлен в срок, указанный в пункте 5.1 настоящего Положения.

5.12. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа заявителю подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, возвращаются должностному лицу Учреждения, ответственному за регистрацию обращений.

5.13. Оформление документов для архивного хранения и их уничтожение по истечении срока хранения, осуществляется должностным лицом Учреждения, ответственным за регистрацию обращений, в соответствии с требованиями архивного дела и Инструкции по делопроизводству.

## **VI. Организация личного приема**

6.1. Прием граждан по личным вопросам осуществляется директором Учреждения или его заместителем в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным директором Учреждения.

6.2. Непосредственную организацию личного приема граждан директором Учреждения, осуществляет должностное лицо Учреждения, ответственное за регистрацию обращений.

6.3. Должностное лицо Учреждения, ответственное за регистрацию обращений, оказывает гражданам информационно-консультативную помощь:

- по просьбе гражданина осуществить запись на личный прием и представить необходимую информацию;
- разъяснить гражданину, в какой орган, к какому должностному лицу ему следует обратиться для получения исчерпывающего ответа и по возможности оказать ему содействие.

6.4. Во время записи гражданина на личный прием устанавливается кратность обращения гражданина в Учреждение. При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы по делу заявителя (карточка приема, архивный материал), которые передаются лицу, ведущему прием. На основании предъявленного гражданином документа, удостоверяющего его личность, заводится карточка личного приема гражданина (приложение № 2 к

настоящему Положению), в которой указывается дата приема, фамилия, имя, отчество обратившегося гражданина, его почтовый адрес, краткое содержание обращения, результаты рассмотрения обращения.

6.5. После проведения личного приема граждан, должностное лицо Учреждения, ответственное за регистрацию обращений граждан, регистрирует карточки личного приема граждан в журнале регистрации приема граждан по личным вопросам (приложение № 3 к настоящему Положению) с указанием порядкового номера, даты приема гражданина, фамилии, имени, отчества обратившегося гражданина, его почтового адреса, краткого содержания обращения, результат рассмотрения обращения.

Регистрационный номер в карточке личного приема граждан соответствует порядковому номеру в журнале регистрации приема граждан по личным вопросам.

6.6. В целях обеспечения защиты прав граждан и работников, ведущих прием, рассмотрение обращения граждан на личном приеме может сопровождаться аудио- и видеозаписью, о чем граждане уведомляются до начала личного приема.

6.7. Директор Учреждения при рассмотрении обращений граждан в ходе личного приема в пределах своей компетенции может приглашать на прием других работников Учреждения; создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях; проверять исполнение ранее принятых решений по обращениям граждан; поручать рассмотрение обращения заместителям по направлениям деятельности.

6.8. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

6.9. Ответы гражданам на поставленные вопросы в ходе личного приема даются в устной или письменной форме.

В случае если изложенные в устном заявлении 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.

В случае если во время приема граждан решение поставленных вопросов невозможно, принимается письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Положением порядке. Резолюция (поручение) исполнителю оформляется в карточке личного приема гражданина.

6.10. После окончания личного приема граждан, должностное лицо Учреждения, ответственное за регистрацию обращений граждан, в этот же день либо на следующий рабочий день направляет соответствующему исполнителю карточку личного приема граждан с резолюцией (поручением) должностного лица, проводившего прием граждан.

6.11. После рассмотрения поставленных вопросов и дачи ответа гражданину карточка личного приема граждан и материалы, связанные с исполнением поручения директора Учреждения, возвращаются должностному

лицу Учреждения, ответственному за регистрацию обращений граждан, для осуществления централизованного учета и ведения картотеки.

6.12. В случае если устные обращения граждан принимаются по телефону, содержание беседы отражается в журнале регистрации приема граждан по личным вопросам и им даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию лица, принявшего телефонный звонок.

При невозможности работника Учреждения, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, обратившемуся лицу сообщается телефонный номер, по которому можно получить интересующую его информацию.

6.13. Устные обращения граждан, принятые по телефону, регистрируются в журнале регистрации приема граждан по личным вопросам.

## **VII. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан.**

### **Анализ обращений граждан, поступивших в Учреждение**

7.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения (в полном объеме) вопросов, изложенных в обращениях граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

7.2. Контроль за рассмотрением обращений граждан включает:

- постановку поручений по рассмотрению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

7.3. Организация контроля за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, осуществляется должностным лицом Учреждения, ответственным за регистрацию обращений граждан в Учреждении.

7.4. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

7.5. Должностное лицо Учреждения, ответственное за регистрацию обращений граждан в Учреждении, обеспечивает учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе:

- количество и тематика рассмотренных обращений граждан;
- количество и результаты решений, принятых по обращениям граждан;
- количество и краткое содержание жалоб граждан, а также сведения о принятых по ним решениях.

7.6. Должностное лицо Учреждения, ответственное за регистрацию обращений граждан, обобщает результаты анализа обращений граждан по

итогах года и подготавливает сведения в форме сводной аналитической справки с разбивкой на письменные и устные обращения, по характеру обращений.

7.7. Ежеквартально, до 30 числа отчетного месяца, должностное лицо Учреждения, ответственное за регистрацию обращений граждан, представляет директору Учреждения отчет в виде сводной аналитической справки.

### **VIII. Ответственность при рассмотрении обращений граждан**

8.1. Ответственность за своевременное, объективное, всестороннее рассмотрение обращений граждан возлагается на должностных лиц Учреждения, рассматривающих обращения граждан в соответствии с их компетенцией.

8.2. Ответственность за состояние делопроизводства по обращениям граждан, соблюдение сроков рассмотрения, сохранность обращений и документов, связанных с их рассмотрением возлагается на работника Учреждения, ответственного за регистрацию обращений граждан.

8.3. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя (заявителей) могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, рассматривающего обращение. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

8.4. Нарушения установленного законодательством Российской Федерации порядка рассмотрения обращений, несвоевременное рассмотрение обращений, необъективное рассмотрение доводов, изложенных в обращении, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина, в том числе не принятие мер по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан, влекут за собой привлечение к ответственности виновных должностных лиц Учреждения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.5. При утрате исполнителем письменных обращений граждан, в Учреждении проводится служебная проверка, о результатах которой информируется начальник департамента образования либо его заместитель.

8.6. Основанием для проведения служебной проверки по вопросам работы с обращениями граждан являются:

- нарушение порядка рассмотрения обращений граждан;
- поступление в Учреждение обращений и заявлений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, средств массовой

информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

Приложение № 1  
к Положению о порядке  
рассмотрения обращений  
граждан

**Журнал  
регистрации письменных обращений граждан**

| Вх.<br>№ | Дата<br>поступления<br>обращения | ФИО,<br>почтовый/<br>электронный<br>адрес<br>заявителя | Краткое<br>содержание<br>обращения | Исполнител<br>ь | Установленный<br>срок<br>рассмотрения | Дата и<br>результат<br>рассмотрен<br>ия |
|----------|----------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------|---------------------------------------|-----------------------------------------|
| 1        | 2                                | 3                                                      | 4                                  | 5               | 6                                     | 7                                       |

Прием  
проводил: \_\_\_\_\_  
(ФИО, должность лица, проводившего прием)

---

Адрес:

Телефоны:

Краткое содержание обращения:

---

Кому и что поручено:

---

---

---

Результат:

---

---

---

---

Снято с контролю \_\_\_\_\_

(ФИО должностного лица)

Приложение № 3  
к Положению о порядке  
рассмотрения обращений  
граждан

**Журнал**  
**регистрации приема граждан по личным вопросам**

| №<br>п/п | Дата<br>приема<br>граждан | ФИО | Адрес<br>проживания | Краткое<br>содержание<br>обращения | Результат<br>рассмотрен<br>ия |
|----------|---------------------------|-----|---------------------|------------------------------------|-------------------------------|
|          |                           |     |                     |                                    |                               |