

**Порядок  
рассмотрения обращений граждан в  
муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования  
«Центр дополнительного образования»**

1. Порядок рассмотрения обращений граждан в муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Центр дополнительного образования» (далее - Порядок) определяет сроки и последовательность действий муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Центр дополнительного образования» (далее – ЦДО) при обеспечении своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения граждан), принятию по ним решений, направлению ответов заявителям и организации приема граждан в установленные законодательством Российской Федерации сроки.

2. Настоящее Положение распространяется на все устные обращения и обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступивших в ЦДО.

3. Обращения граждан рассматриваются по вопросам, находящимся в ведении ЦДО в соответствии с действующим законодательством в сфере образования, в пределах полномочий ЦДО, установленных Уставом ЦДО.

4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется административными работниками ЦДО, которые несут установленную законодательством Российской Федерации и Свердловской области ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

6. Действие Положения не распространяется на архивные запросы.

7. Право на обращение в ЦДО имеют все участники образовательного процесса.

8. Установленный Порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с деятельностью ЦДО.

9. Информацию по вопросам рассмотрения обращений граждан можно получить в ЦДО, обратившись:

- по адресу: 623408, г. Каменск-Уральский, ул. Алюминиевая, д. 71;
- по телефону: 30-40-54;
- через Интернет-сайт ЦДО: [www.cdoku.ru](http://www.cdoku.ru) (раздел «Контакты», подраздел «Обращения граждан»);
- по электронной почте: [cdoku@mail.ru](mailto:cdoku@mail.ru).

Информация о времени приема и телефонах также размещена на

информационных стендах в фойе зданий ЦДО по адресам:

- ул. Алюминиевая, 71;
- бульвар Парижской Коммуны, 11;
- ул. О. Кошевого, 2;
- ул. Октябрьская, 50;
- проспект Победы, 2а.

Телефоны для обращений граждан размещены на Интернет-сайте ЦДО: [www.cdoku.ru](http://www.cdoku.ru) (раздел «Контакты», подраздел «Обращения граждан»).

10. Способы обращения в ЦДО:

письменное обращение (обращение на бумажном носителе (в том числе, отправленное по факсу); обращение, направленное в форме электронного документа через сайт ЦДО или по электронной почте;

устное обращение (в ходе личного приема директором ЦДО).

11. Письменное обращение, поступившее в ЦДО, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

12. В исключительных случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, а также в случае направления запроса о представлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган или должностному лицу директор ЦДО вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней. При продлении заявитель уведомляется о продлении срока рассмотрения его обращения письменно, с обоснованием необходимости продления срока.

13. В случае, если в установленный срок на обращение дан промежуточный ответ, в котором указывается, что вопрос будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение ставится директором ЦДО на дополнительный контроль. При этом срок дополнительного контроля зависит от срока решения вопроса, указанного в промежуточном ответе. В установленный срок директор ЦДО готовит второй (окончательный) ответ заявителю с изложением ответов на все поставленные в обращении гражданина вопросы.

Промежуточный ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

14. Письменное обращение, направленное в ЦДО должно содержать:

- наименование адресата: «Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Центр дополнительного образования» либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, в чей адрес направляется обращение;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- суть предложения, заявления или жалобы;
- личную подпись гражданина и дату.

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

15. Обращение, поступившее в ЦДО в форме электронного документа, должно содержать:

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;

адрес электронной почты, если ответ либо уведомление о переадресации обращения должны быть направлены в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ либо уведомление о переадресации обращения должны быть направлены в письменной форме;

суть предложения, заявления или 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.

16. Требовать предъявление заявителем каких-либо документов запрещено.

17. Основания для отказа в приеме обращений от граждан отсутствуют.

18. Делопроизводство, справочную работу по рассмотрению обращений граждан осуществляет секретарь ЦДО.

19. Обращение может поступить в ЦДО одним из следующих способов:

- почтовым отправлением;
- факсимильным отправлением;
- фельдъегерской связью;
- по электронной почте;
- через сайт Министерства образования;
- нарочным (либо лично).

20 Письменные обращения поступают в приемную ЦДО (за исключением случаев, когда граждане приносят обращения лично).

При поступлении обращения почтовым отправлением секретарь ЦДО вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов, прилагает конверт к тексту обращения и передает директору ЦДО.

Обращения, поступившие в форме электронного документа, распечатываются и передаются в приемную ЦДО.

21. Прием и первичная обработка обращений (проверка правильности адресации, чтение, определение содержания вопросов обращения, проверка истории обращений гражданина) осуществляются директором ЦДО в течение рабочего дня, в исключительных случаях – не позднее 3 дней с момента поступления.

22. Прием письменных обращений от граждан производится в приемной ЦДО. При приеме гражданину в его экземпляре делается отметка с указанием даты приема обращения, количества листов принятого обращения, фамилии, имени, отчества и контактного телефона, принявшего обращение.

23. В случае, если обращение поступило на какую-либо площадку, кроме приемной ЦДО, оно подлежит незамедлительной передаче в приемную ЦДО для регистрации в соответствии с установленным Порядком.

24. Заявитель может принести обращение в приемную ЦДО лично.

25. Место для приема обращений у граждан обеспечивает гражданам возможность делать необходимые записи, раскладывать документы, оформлять обращения и должно быть снабжено стулом, столом, необходимыми канцелярскими принадлежностями, информационным стендом и местом для ожидания.

26. Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в день его поступления в ЦДО.

27. Регистрация обращений осуществляется секретарем ЦДО в «Журнале учета обращений граждан».

28. Регистрация обращений ежегодно начинается с номера 1 и ведется в хронологическом порядке.

29. Обращение, поступившее в ЦДО в форме электронного документа, подлежит регистрации в соответствии с установленным Порядком.

30. Секретарь ЦДО:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп ЦДО, в котором указывает присвоенный обращению регистрационный номер и дату регистрации. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение. Если обращение поступило с сопроводительным письмом, регистрационный штамп ставится на сопроводительном письме;

- передает обращение директору ЦДО.

31. Повторными обращениями считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по тому же вопросу повторно в течение текущего календарного года. Не считаются повторными обращения одного и того же автора по разным вопросам.

32. Многократными считаются обращения, поступившие более двух раз от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу в течение текущего календарного года. Не считаются многократными обращения одного и того же заявителя по разным вопросам.

33. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения уже имеющегося на рассмотрении обращения, приобщаются к ранее поступившему и зарегистрированному и рассматриваются одновременно.

34. Обращения граждан направляются директору ЦДО в день регистрации.

35. Лицо, ответственное за рассмотрение обращения (далее – исполнитель), определяет директор ЦДО.

36. Директор ЦДО должен определить исполнителя не позднее, чем в течение 2 дней со дня регистрации обращения.

37. Обращения передаются на рассмотрение после прочтения и визирования директором ЦДО. Секретарь ЦДО передает обращения исполнителю в соответствии с резолюцией директора ЦДО в течение двух дней со дня регистрации.

38. В случае, если обращение направлено нескольким исполнителям, ответственным за подготовку ответа на обращение является лицо, указанное в резолюции первым (далее - ответственный исполнитель).

Исполнители не позднее, чем за три дня до наступления срока ответа на обращение представляют ответственному исполнителю информацию и материалы, необходимые для подготовки ответа.

Ответственный исполнитель осуществляет контроль за сроками исполнения, готовит проект ответа.

39. Если обращение расписано нескольким исполнителям, то секретарь ЦДО, делает необходимое количество копий обращений и направляет каждому из исполнителей.

40. При рассмотрении обращений исполнитель:

- изучает обращение, прилагаемые к нему документы и иные материалы;
- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;
- в случае необходимости вправе запросить в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить письменные объяснения у заявителя;
- при необходимости для всестороннего и объективного рассмотрения обращения организует встречу с заявителем для получения устных объяснений;
- приобщает к делу материалы, связанные с рассмотрением обращения (запросы, сделанные за время рассмотрения обращения, полученные на них ответы, объяснительные записки и т.п.);
- возвращает обращение заявителю без рассмотрения с уведомлением об основаниях принятия такого решения;
- готовит решения, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- организует согласование и подписание ответа на обращение.

41. В случае отказа гражданина (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

42. Ответ на обращение не дается в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. 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.

43. Обращение может не рассматриваться по существу, если в нем содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников ЦДО. В данном случае гражданину, направившему обращение, письменно сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

44. В случае, если текст 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.

45. В случае, если в 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 ЦДО 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 ЦДО. О данном решении гражданин, направивший обращение, информируется в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

46. Запрещается преследование граждан в связи с их обращениями в ЦДО с критикой деятельности должностных лиц ЦДО либо в целях восстановления или защиты своих прав и законных интересов либо прав и законных интересов других лиц.

47. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав граждан осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с компетенцией ЦДО.

48. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

49. Если заявители не удовлетворены решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, или решение не было принято, заявители вправе повторно обратиться в ЦДО. Рассмотрение повторного обращения осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации.

50. Если обращение поступило исполнителю (ответственному исполнителю) не по назначению (вопросы, поставленные в обращении, не входят в его компетенцию; другие причины), исполнитель (ответственный исполнитель) не позднее трех дней со дня поступления обращения может направить на имя директора ЦДО служебную записку с пояснениями и предложением другого исполнителя.

51. Обращение считается рассмотренным, если заявителю дан письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

52. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным.

53. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в обращении не содержится просьба об их возврате.

54. Проект ответа готовится исполнителем в двух экземплярах (первый – для направления заявителю, второй – для хранения в деле).

55. Проекты ответов на обращения должны быть завизированы исполнителем.

56. Ответы на обращения подписывает директор ЦДО, его заместители.

57. Подписанные ответы регистрируются секретарем ЦДО.

58. Формирование пакета документов для отправки ответа на обращение, осуществляется секретарем ЦДО.

59. Подлинники обращений граждан возвращаются корреспонденту только при наличии на них отметки «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме, при этом в деле остается копия.

60. Отправку ответов заявителям, как почтовым отправлением, так и по электронной почте, осуществляет секретарь ЦДО. Отправление ответов без регистрации, а также с исправлениями, ошибками не допускается.

61. Результатами рассмотрения обращений граждан являются:

- меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- письменный или устный ответ на поставленные в обращении или на личном приеме вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа ранее данных ему ответов и разъяснений;
- отказ в разрешении вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством.

62. При рассмотрении обращения в ЦДО гражданин имеет следующие права:

1. представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
2. знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других;
3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
4. обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

63. При ответах на телефонные звонки работники ЦДО подробно информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Если

работник, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

64. Работники ЦДО, осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны обеспечить общение в корректной форме, внимательно относиться к вопросам и просьбам граждан.

65. Вопросы, поступающие на сайт ЦДО, регистрируются в соответствии с установленным Порядком и передаются директору ЦДО на рассмотрение. Срок ответа на вопросы с сайта составляет не более 30 дней со дня регистрации, при этом рекомендуемый срок ответа - 2 недели.

66. Ответы на вопросы с сайта могут направляться на электронный адрес, указанный гражданином.

67. Обращения в письменной форме, не содержащее фамилию и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ и в форме электронного документа, не содержащее фамилию, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме (далее - анонимные обращения) регистрируются в соответствии с установленным Порядком и передаются директору ЦДО на рассмотрение.

68. Ответ на анонимные обращения не дается. Информация, указанная в анонимном обращении, может быть использована в работе, принята к сведению.

69. Обращения граждан, содержащие данные о коррупционных деяниях, регистрируются в соответствии с установленным Порядком и передаются директору ЦДО на рассмотрение. Для анонимных обращений, содержащих данные о коррупционных деяниях, устанавливается тридцатидневный срок исполнения для принятия необходимых мер.

70. При рассмотрении обращений, содержащих информацию о коррупционных деяниях необходимо руководствоваться законодательством РФ.

71. Обращения граждан, поступившие в ЦДО, со всеми материалами по их рассмотрению хранятся в архиве ЦДО.

72. Материалы рассмотрения обращений формируются в папках в хронологическом порядке, по порядку регистрационных номеров.

73. Срок хранения обращений с материалами по их рассмотрению - 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.