



### 3. Прием и регистрация писем граждан

3.1. Все поступающие в ДДТ обращения граждан принимаются и оформляются в день их поступления работником, исполняющим обязанности секретаря.

3.2. Поступающие обращения с копиями документов прикрепляются к тексту обращения. Полученные подлинники документов, ценные бумаги возвращаются гражданам по акту.

3.3. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

3.4. Поступившие письма граждан регистрируются работником, исполняющим обязанности секретаря в журнале учета (Приложение 1). Регистрационный (входящим) номер письма состоит из порядкового номера поступившего обращения в пределах календарного года и индекса дела по номенклатуре. Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо проставляется свой регистрационный номер. Если письмо переслано, то в журнале (в графе «примечание») указывает, откуда оно поступило (от администрации, городской прокуратуры, отдела образования и т.д.). Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя. В журнале учета и регистрационно-контрольных карточках присваивается очередной регистрационный номер.

3.5. После регистрации обращения направляются директору ДДТ для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и сроков исполнения.

### 4. Требования к обращению

4.1. Письменное обращение гражданина должно содержать наименование учреждения, фамилию, имя, отчество должностного лица либо его должность, фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому нужно направить ответ, уведомление о переадресации обращения, дату и личную подпись. В случае необходимости (чтобы подтвердить свои доводы) гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.2. В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин должен указать: 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. К обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме. Также он может их направить эти документы или их копии в письменной форме по почте.

4.3. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового или электронного) по которому следует направить ответ.

4.4. Ответ на обращение граждан не дается в следующих ситуациях:

- если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если текст обращения прочесть невозможно из-за его физического состояния, об этом гражданину сообщается в течение семи дней от момента регистрации;
- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, об этом гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом;
- если в 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;
- если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее был дан ответ по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы

или обстоятельства, гражданину сообщается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу.

**4.5.** Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 4.1. - 4.3. настоящего положения, признаются анонимным и рассмотрению не подлежит.

**4.6.** Письменные обращения граждан и материалы к ним, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

## **5. Порядок рассмотрения письменных (электронных) обращений**

**5.1.** Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ДДТ «Радуга».

**5.2.** После изучения обращения, проверки личных данных заявителя, обращение регистрируется работником ДДТ, ответственным за работу с обращениями граждан в журнале обращений граждан.

**5.3.** Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений граждан осуществляется директором ДДТ, который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения.

**5.4.** Срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях он может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения граждан уведомляется официально.

**5.5.** Обращения, не требующие специального изучения и (или) проверки, рассматриваются в срок не более 15 дней.

**5.6.** Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

**5.7.** Исполнитель, назначенный директором ДДТ, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки директору на утверждение.

**5.8.** Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.

**5.9.** Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

**5.10.** Запрос составляется в трех экземплярах: один направляется по назначению, другой – заявителю обращения, третий остается в ДДТ.

**5.11.** При получении проекта ответа на обращение, директор проверяет его на предмет правильности оформления, полноты информации, соответствия выводов действующему законодательству. При согласии с представленным проектом ответа, директор передает его для направления заявителю. Если не согласен, возвращает исполнителю на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

**5.12.** Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса в силу каких либо причин дать нельзя, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.

**5.13.** Обращение должно быть рассмотрено с учетом всех нюансов, а факты и доводы, изложенные в нем, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, с разъяснением всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано – содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

**5.14.** При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

## **6. Организация личного приема граждан. Порядок рассмотрения устных обращений.**

**6.1.** Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции МКУ ДО ДДТ «Радуга» сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

**6.2.** Прием граждан осуществляется директором ДДТ. При необходимости директор может для решения вопроса пригласить своих заместителей, педагогических или других работников ДДТ.

**6.3.** Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд и официальный сайт МКУ ДО ДДТ «Радуга».

**6.4.** При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность.

**6.5.** 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 приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

**6.6.** Устные обращения могут поступать при проведении приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны и установлены. На устные обращения, как правило, дается ответ в устной форме.

**6.7.** Информация об устных обращениях может быть включена в журнал обращений.

## **7. Обобщение и анализ письменных и устных обращений граждан**

**7.1.** Директор ДДТ или по его поручению другие должностные лица должны систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан и содержащиеся в них практические замечания. Цель: своевременное выявление и устранение причины, порождающей нарушение прав заявителей, защита интересов граждан в соответствии с законодательством, а также совершенствование организационной и управленческой деятельности в системе образования данной территории.

**7.2.** Обобщение обращений можно осуществлять по следующей примерной классификации: по адресу обращений (в том числе поступающих из вышестоящих организаций и др.): по типам и видам образовательных учреждений; сколько получено и рассмотрено коллективных, индивидуальных, анонимных обращений; по направлениям работы (по классификатору тем). Проводится количественный и качественный анализ всех поступивших обращений с характеристикой фактов, изложенных заявителями и указанием результатов: в частности, какие факты подтвердились полностью или частично. По результатам анализа представляется информация с конкретными рекомендациями по совершенствованию работы в данном вопросе. Материалы оформляются в виде обобщенных сведений, таблиц и аналитических справок.

**7.3.** Аналитическая информация по итогам работы с обращениями граждан подготавливается за календарный год (по кварталам).

## **8. Формирование и хранение дел по письмам и устным обращениям граждан**

**8.1.** Все поступившие письма и устные обращения граждан после их разрешения должны быть возвращены работнику, исполняющему обязанности секретаря со всеми относящимися к ним материалами для централизованного учета и формирования дел. Формирование и хранение дел по обращениям граждан у исполнителя запрещается.

**8.2.** Письменные обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

**8.3.** В процессе формирования дел проверяется также правильность оформления документов (подписи, даты, индексы, адресаты). Недооформленные или неправильно оформленные документы возвращаются исполнителям на доработку.

**8.4.** Письма и материалы по устному рассмотрению обращений граждан хранятся пять лет, после чего уничтожаются.

**8.5.** По истечении установленного срока хранения документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан составляется акт об их уничтожении, который подписывается членами экспертной комиссии и утверждается директором ДДТ.

## **9. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан**

**9.1.** Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на директора ДДТ.

**9.2.** Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возлагается на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировка и т.п.) не снимает с директора ДДТ ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан.

**9.3.** Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков или порядка их рассмотрения; принятие заведомо необоснованного, незаконного решения; преследование граждан за критику; предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **10. Заключительные положения**

**10.1.** Настоящее Положение разработано в соответствии с Уставом МКУ ДО ДДТ «Радуга» и вводится в действие в установленном им порядке.

**10.2.** Изменения в настоящее Положение могут быть внесены при изменении законодательства в области рассмотрения обращений граждан.