


Управление образования, молодёжной политики и спорта  
администрации Пильнинского муниципального района

**Муниципальное бюджетное учреждение  
дополнительного образования  
«Центр детского творчества»**

УТВЕРЖДЕНО  
приказом МБУДО ЦДТ  
от 13 сентября 2017 года № 72  
Директор \_\_\_\_\_ Л.С. Михайлина  
(подпись и печать)



**ПОЛОЖЕНИЕ  
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

р. п. Пильна,  
2017 г.

**Положение  
о порядке рассмотрений обращений граждан  
в МБУДО «Центр детского творчества»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Центр детского творчества» (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 года № 273 - ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05. 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации». Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права обращения к администрации и должностным лицам муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Центр детского творчества» (далее - Учреждение), устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами Учреждения, а также ведения делопроизводства по ним.

1.2. Организация работы с обращениями граждан ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», Уставом Учреждения и настоящим Положением.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, а также служебных писем, исполненных на официальных бланках учреждений, организаций, предприятий, подписанных их руководителями, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан.

**2. Право граждан на обращение**

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, в устной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения администрации Учреждения либо их должностным лицам, реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц.

2.2. Форма обращения выбирается гражданами самостоятельно.

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

### **3. Устные обращения граждан**

3.1. Устные обращения граждан поступают во время личного приема граждан директором либо его заместителями в соответствии с их компетенцией. Личный прием граждан директором либо его заместителями проводится в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы. Информация о времени и месте проведения личного приема граждан, а также о должностных лицах, осуществляющих личный прием граждан, должна быть помещена в доступном для обозрения месте в Учреждения, а также размещается на официальном сайте.

3.2. Устные обращения граждан рассматриваются в случае, если содержащиеся в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки.

3.3. Устные обращения граждан должны содержать следующие сведения:

- изложение существа предложения, заявления или жалобы;
- фамилию, имя, отчество обратившегося гражданина, почтовый адрес, по которому может быть направлена копия решения, принятого, по итогам рассмотрения предложения, заявления или жалобы гражданина.

3.4. Устные обращения граждан и лиц без гражданства, не отвечающие требованиям, предусмотренным в пункте 3.3. настоящего Положения, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

### **4. Письменные обращения граждан**

4.1. Письменные обращения граждан поступают на бумажном носителе и должны содержать следующие сведения:

- наименование и адрес образовательного учреждения;
- изложение существа предложения, заявления или жалобы;
- фамилию, имя, отчество, место жительства, работы или учебы каждого из обратившихся граждан;
- дату составления обращения;
- подпись.

4.2. Письменные обращения граждан, не отвечающие требованиям, предусмотренным в пункте 4.1. настоящего Положения, в соответствии с федеральным законодательством признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

4.3. Обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

4.4. Гражданин вправе приложить к письменному или электронному обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо их копии в письменной форме.

## **5. Регистрация обращений граждан**

5.1. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента их поступления, устные – в день обращения.

5.2. Обращения граждан регистрируются в журнале регистрации обращений граждан, в которых указываются сведения, предусмотренные в пунктах 3.3 и 4.1. настоящего Положения, а также дата поступления обращения гражданина, и номер обращения гражданина. После принятия решений по итогам рассмотрения обращения граждан в журнал регистрации обращений граждан вносятся сведения о результатах рассмотрения этих обращений и направлении обратившимся гражданам копий решений, принятых по итогам рассмотрения их обращений. После исполнения решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан, в журнал регистрации обращений граждан вносятся сведения о принятых мерах по исполнению этих решений.

## **6. Сроки рассмотрений обращений граждан**

6.1. Заявления и жалобы граждан рассматриваются в течение 15 дней со дня поступления, предложения граждан рассматриваются в срок до одного месяца со дня поступления.

6.2. Должностные лица обязаны дать письменный ответ по существу обращений граждан в течение одного месяца.

6.3. В случаях, если для рассмотрения заявления или жалобы гражданина требуется проведение проверки либо осуществление сбора дополнительных сведений, сроки рассмотрения заявления или жалобы гражданина, указанные в пункте 6.1. настоящего Положения могут быть продлены директором Учреждения или заместителями директора в порядке исключения, не более чем на один месяц, с сообщением об этом гражданину, подавшему заявление или жалобу, в трехдневный срок.

## **7. Оставление обращений граждан без рассмотрения**

7.1. Учреждения вправе оставить обращения граждан без рассмотрения в следующих случаях:

- в письменном 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;

- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- в обращении не указаны фамилия обратившегося гражданина и почтовый адрес для ответа;

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

7.2. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину в трехдневный срок со дня регистрации обращения.

7.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

7.4. 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 администрацию Учреждения.

## **8. Проведение проверок в ходе рассмотрения обращений граждан, либо осуществление сбора сведений необходимых для рассмотрения обращений граждан**

8.1. В целях объективного и полного рассмотрения обращений граждан, могут проводиться проверки фактов и обстоятельств, содержащихся в обращениях граждан, либо осуществляться сбор сведений, необходимых для рассмотрения обращений граждан.

## **9. Решения, принимаемые по итогам рассмотрения обращений граждан**

9.1. По итогам рассмотрения обращения граждан может быть принято одно из следующих решений:

- решение о полном или частичном удовлетворении обращения;

- решение об отказе в удовлетворении обращения.

9.2. В решении, принимаемом по итогам рассмотрения обращения граждан, должна содержаться ссылка на нормативный правовой акт, в соответствии с которым принято это решение.

9.3. Копия решения, принятого по итогам рассмотрения обращений граждан, направляется гражданам, обратившимся с предложением, заявлением или жалобой в течении пяти дней со дня принятия такого решения, но не позднее чем в день истечения срока рассмотрения этого предложения, заявления или жалобы. Копия решения, принятого, по итогам рассмотрения предложения, заявления, жалобы гражданина, прилагается к письменному ответу должностного лица по существу соответствующего предложения, заявления жалобы.

## **10. Исполнение решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан**

10.1. Исполнение решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан, осуществляется соответствующими должностными лицами.

10.2. Сообщение гражданину, подавшему обращение, о предполагаемых мерах по исполнению решения, принятого по итогам рассмотрения этого обращения, не может считаться исполнением соответствующего решения.

10.3. В случае если жалобы граждан удовлетворены полностью, либо частично, принявшие решения по итогам рассмотрения этих жалоб, должностные лица принимают необходимые меры по восстановлению нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан, в том числе приносят извинения в письменной форме.

## **11. Ответственность за нарушение настоящего регламента**

11.1. Директор осуществляет контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращения граждан.

11.2. Лица, виновные в нарушении сроков, предусмотренных в пункте 6 настоящего Положения несут ответственность, в том числе дисциплинарную, в соответствии с действующим законодательством.

11.3. По все иным вопросам, не урегулированным настоящим Положением, следует руководствоваться Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

**СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП**

Сертификат 706699936057990200889301522920754506789801582752

Владелец Шмони́на Вера Викторовна

Действителен с 27.03.2024 по 27.03.2025