

УТВЕРЖДАЮ  
Директор МОУ ЦДТ  
Красноармейского района  
М.В.Рыбкина  
Приказ от 28.12.2021 № 110-ОС

**ПОЛОЖЕНИЕ № 29 (новая редакция)**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан в МОУ ЦДТ Красноармейского района**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее положение о работе с обращениями граждан разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Федеральным законом от 29 декабря 2013 г. №243-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации». Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.2. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

1.3. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

1.4. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.

1.5. Основные задачи:

- повышение эффективности реагирования должностных лиц на коллективные и индивидуальные заявления, личные обращения граждан;
- выявление случаев нарушений и неисполнения законодательных и иных нормативно-правовых актов, принятие мер по их пресечению;
- анализ причин, лежащих в основе нарушений, принятия мер по их предупреждению;
- выявление положительных и отрицательных тенденций в работе Центра и разработка на этой основе предложений для совершенствования его деятельности;
- оказание помощи гражданам, обратившимся к администрации Центра, в решении их проблем.

1.6. Основные термины, используемые в настоящем Положении:

- Обращение гражданина (далее - обращение) – направленное в Центр или конкретному должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.
- Предложение – рекомендация гражданина, по совершенствованию локальных нормативных правовых актов Центра, деятельности образовательного учреждения, комитета образования и т.д.
- Заявление – просьба гражданина о 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 Центра, 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 Центра требований законодательства, этических норм и правил поведения и т.д.

1.7. Вопросы, не урегулированные настоящим Положением, решаются в порядке, предусмотренном Федеральным законом N 59-ФЗ.

## **2. Права гражданина при рассмотрении обращения.**

2.1. При рассмотрении обращения должностным лицом Центра гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п. 3.8 – п. 3.14 настоящего Положения, а в случае, предусмотренном п. 3.13 настоящего Положения, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 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;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

## **3. Письменные обращения граждан.**

3.1. Почтовый адрес Центра для получения обращений в письменной форме: 400063. Волгоград, ул. им. композитора Ганеева, 14.

3.2. Адрес Центра для получения обращений в форме электронного документа: электронная почта [kram-cdt@volgadmin.ru](mailto:kram-cdt@volgadmin.ru); раздел «Обратная связь» на официальном сайте Центра <http://www.moucdt.ru>

3.3. Гражданин в своём письменном обращении в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

3.5. В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин должен указать: свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.6. 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.

3.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Центра, направляется в течение семи 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, за исключением случая, указанного в п. 3.10. настоящего Положения.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в п. 3.10. настоящего Положения.

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Директор Центра или должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.8. 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.

3.9. Директор Центра 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 нём вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.10. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.11. 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 должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.12. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми в Центр обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Центра, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.13. В случае, поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с п. 4.15 настоящего Положения на официальном сайте Центра в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

3.14. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.15. 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 соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

#### **4. Порядок рассмотрения и организация работы с обращениями граждан**

4.1. Заявления граждан принимаются и регистрируются в течение 3-х дней в «Журнале регистрации письменных обращений граждан» (Приложение № 1) и направляются директору.

4.2. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на методиста Центра.

4.3. Обращения, поступившие в Центр или конкретному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению.

4.4. Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений граждан осуществляется директором Центра, который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения. Исполнитель обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение.

4.5. Исполнителем является лицо, к должностным обязанностям которого отнесено решение вопросов, указанных в заявлении. В случае необходимости рассматривающий обращение исполнитель может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

4.6. В случае если поручение даётся двум или нескольким лицам, равным по должности, то основным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым.

4.7. Срок исполнения заявления - 30 дней с момента регистрации, а заявлений, не требующих дополнительного изучения и проверки — безотлагательно, но не позднее 15 дней.

4.8. Для предоставления объективного и мотивированного ответа на жалобу или заявление в необходимых случаях проводится предварительное расследование (проверка) фактов нарушения законов или противоправных действий должностных лиц.

4.9. По результатам расследования (проверки) директор Центра принимает решение:

- о способах устранения нарушения;
- о проведении повторной проверки фактов, указанных в жалобе (заявлении);
- иные решения в пределах своей компетенции и сообщает о принятых мерах в письменном (устном) ответе.

4.10. В случае, если для рассмотрения обращения гражданина требуется проведение проверки, либо осуществление сбора сведений, необходимых для рассмотрения обращения гражданина, сроки рассмотрения обращения гражданина, указанные в пункте 4.7. настоящего Положения могут быть в порядке исключения продлены директором Центра, но не более чем на 30 дней с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

4.11. 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.

4.12. Запрос составляется в трех экземплярах: один направляется по назначению, другой – заявителю обращения, третий остается в Центре.

4.13. 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.

4.14. Ответ на обращение подписывается директором Центра.

4.15. 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. Кроме того, 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 с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Центра в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

4.16. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

4.17. Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии и утверждается директором Центра.

## **5. Личный прием граждан**

5.1. Личный прием граждан в Центре проводится директором Центра и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан и должна быть размещена в доступном для обозрения месте.

5.2. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение № 2) . 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 приёма, о чём делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

5.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Центра, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

5.7. 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. Анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.**

6.1. Директор Центра или по его поручению другие должностные лица систематически анализируют обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, принимает меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений.

6.2. Директор Центра обеспечивает:

- информирование всех участников образовательного процесса о порядке работы с обращениями граждан, о компетенции должностных лиц Центра рассматривающих обращения;
- выступления перед участниками образовательного процесса с целью разъяснения проблем, поднимаемых гражданами;

- подготовку анализа обращений граждан не менее двух раз в год.

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

7.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на директора Центра.

7.2. 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 Центра ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан.

7.3. 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.

Составила:  
Методист

И.В.Ворон

**ЖУРНАЛ  
УЧЕТА ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

N п/п	Дата регистрации заявления	Ф.И.О. заявителя (при наличии)	Адрес, телефон заявителя	Краткое содержание обращения	Должностное лицо. ответственное за подготовку ответа	Результаты рассмотрения обращения	Дата регистрации и письменного ответа заявителю
1	2	3	4	5	6	7	8

**КАРТОЧКА  
личного приема гражданина**

Сведения о заявителе:

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

\_\_\_\_\_ (почтовый адрес, адрес места жительства гражданина)

Прием осуществлял:

\_\_\_\_\_ (должность, фамилия, инициалы)

Краткое содержание устного обращения гражданина:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Результаты устного приема:

Дано устное разъяснение:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Принято письменное обращение для передачи на рассмотрение в:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (должность лица, производившего личный прием)

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (фамилия и инициалы)

дата приема: « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_

регистрационный № \_\_\_\_\_

