

**Муниципальное автономное учреждение
дополнительного образования
«Детско-юношеский центр «Алые паруса»
(МАУ ДО «ДЮЦ «Алые паруса»)**

ПРИКАЗ

10.04.2025

№ 24

г. Верхняя Пышма

**О внесении изменений в положение об организации работы с обращениями
граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в МАУ ДО
«ДЮЦ «Алые паруса», утвержденного 09.01.2025**

В соответствии с частью 1 статьи 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ (в ред. от 28.12.2024) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с 30.03.2025 изменились способы направления обращений граждан в электронной форме должностному лицу

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внести изменения в положение организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в МАУ ДО «ДЮЦ «Алые паруса» (далее – учреждение), утвержденное 09.01.2025 в части:

Пункт 2.6. Раздела 2 «Сведения о месте нахождения МАУ ДО «ДЮЦ «Алые паруса», почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах, сведения о приёме заявителей размещаются на официальном сайте Учреждения в сети Интернет: <https://vp-parusa.profiedu.ru/>, а также на информационных стендах

Пункт 2.7. Раздела 2 «Обращения в электронной форме гражданами и общественными организациями могут быть поданы:

- с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» («Госуслуги. Решаем вместе») через официальный сайт учреждения.

- письменно:

1) в помещении МАУ ДО «ДЮЦ «Алые паруса» по адресу: г. Верхняя Пышма, улица Петрова, 45;

2) почтовым отправлением по адресу: 624092, Свердловская область, г. Верхняя Пышма, ул. Петрова 45;

3) телефон МКУ «Управление физической культуры, спорта и молодежной политики ГО Верхняя Пышма: (34368) 4-04-80 доб.01405

Пункт 2.12. Раздела 2 «Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане, объединения граждан и юридические лица обращаются:

1) лично в администрацию МАУ ДО «ДЮЦ «Алые паруса» по адресу: г. Верхняя Пышма, ул. Петрова 45;

2) в письменном виде почтой;

2. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор
(должность)

(личная подпись)

Г.А. Мосиенко
(расшифровка подписи)

УТВЕРЖДАЮ:

Директор МАУ ДО «ДЮЦ «Алые паруса»

Г.А. Мосиенко

«09» января 2016 г.



ПОЛОЖЕНИЕ

об организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в МАУ ДО «ДЮЦ «Алые паруса».

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего положения (далее Положение) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.2. В соответствии с настоящим Положением в МАУ ДО «ДЮЦ «Алые паруса» обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

1.3. Порядок настоящего Положения распространяется на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения).

1.4. Основные понятия, применяемые в настоящем Положении.

В настоящем Положении применяются следующие основные понятия:

- Обращения граждан — индивидуальные или коллективные предложения, в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина, поступившие в порядке, установленном настоящим Положением.
- Предложения — обращения граждан, в которых содержатся конкретные меры, направленные на улучшение организации и деятельности школы, на совершенствование и решения вопросов социально-экономического развития.
- Заявления — обращения граждан, в которых содержатся просьбы о разъяснении порядка реализации принадлежащих им прав и свобод, закрепленных в Конституции Российской Федерации, федеральных законах, Уставе и другими правовыми актами, об оказании содействия в реализации этих прав и свобод
- Жалобы - обращения граждан, в которых содержатся требования о восстановлении их прав, свобод или законных интересов, нарушенных действиями (бездействием) и (или) решениями, должностных лиц либо органов управления образовательного учреждения, а также других граждан, в том числе участников образовательного процесса.

1.5. Рассмотрение обращений граждан в Учреждении регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
- законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

В соответствии со ст.45 Закона РФ «Об образовании» расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступающей на него жалобе, поданной в письменной форме.

2. Организация делопроизводства, информирование граждан о рассмотрении обращений

2.1. Организация работы с письмами 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.

2.2. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на руководителя учреждения дополнительного образования.

2.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется главным специалистом образовательного учреждения.

2.4. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется руководителем образовательного учреждения.

2.5. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется ответственным работником учреждения.

2.6. Сведения о месте нахождения МАУ ДО «ДЮЦ «Алые паруса», почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений, сведения о приёме заявителей размещаются на официальном сайте Учреждения в сети Интернет: <https://vp-parusa.profi.edu.ru/>, а также на информационных стендах.

2.7. Почтовый адрес МАУ ДО «ДЮЦ «Алые паруса»: 624092, Свердловская область, г. Верхняя Пышма, ул. Петрова 45.

- Телефон для справок по обращениям граждан, личному приёму: (34368) 4-00-47.
- Телефон МКУ «Управление физической культуры, спорта и молодежной политики ГО Верхняя Пышма: (34368) 4-04-80 доб.01405
- Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: mdc_a.parusa@mail.ru.

2.8. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, осуществляется по адресу: 624092, Свердловская область, г. Верхняя Пышма, ул. Петрова 45.

Приём заявителей в Учреждении осуществляется ответственными лицами по следующему графику:

- понедельник, вторник, среда - с 10:00 до 12:00

2.9. На официальном сайте МАУ ДО «ДЮЦ «Алые паруса», в средствах массовой информации, на информационных стендах организации размещается следующая информация:

- место нахождения МАУ ДО «ДЮЦ «Алые паруса»;
- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адрес официального сайта;
- порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц Учреждения в рамках рассмотрения и по результатам рассмотрения обращения;
- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

2.10. Информация об организации рассмотрения обращений граждан, размещается на стенде при входе в Учреждение.

2.11. Обеспечивается возможность граждан направить обращения с официального сайта Учреждения через систему «Интернет».

2.12. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане, объединения граждан и юридические лица обращаются:

- лично в администрацию МАУ ДО «ДЮЦ «Алые паруса» по адресу: г. Верхняя Пышма, ул. Петрова 45;
- по телефону;
- в письменном виде почтой;
- электронной почтой.

3. Прием и регистрация писем граждан

3.1. Все поступающие в учреждение обращения граждан принимаются и оформляются в день их поступления главным специалистом учреждения в соответствии с должностными обязанностями.

3.2. Поступающие обращения с копиями документов (например, копий аттестатов, дипломов, трудовых книжек и др.) 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 главным специалистом учреждения в регистрационно-контрольных карточках и журнале учета (приложения 1 и 2).

- Регистрационный штамп проставляется на лицевой стороне первого листа с указанием регистрационного номера, даты регистрации и контрольного срока исполнения.
- 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, МКУ УСМ 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 учреждения для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и сроков исполнения.

4. Рассмотрение письменных обращений граждан, объединений граждан и юридических лиц

4.1. Письма граждан, после регистрации и оформления резолюции директором учреждения передаются на исполнение конкретному исполнителю под «роспись» в учетной документации.

4.2. Письма граждан, требующие проверки изложенных фактов, рассматриваются должностными лицами в течение 30 дней со дня их регистрации; не требующие дополнительного изучения и проверки не - позднее 15 дней. В отдельных случаях срок рассмотрения письма может быть продлен, но не более чем на один месяц, о чем исполнитель уведомляет заявителя. Не допускается направление писем граждан на рассмотрение работникам, действия которых обжалуются. В сопроводительном письме обязательно указывается порядок ответа заявителю, а при необходимости - и организации (учреждению), в которую направляется данное обращение. При этом ответ на обращение ставится главным специалистом «на контроль». 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. Анонимные обращения, как правило, не рассматриваются. Однако решение об исполнении анонимного обращения принимает директор МАУ ДО «ДЮЦ «Алые паруса». Если в анонимном 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. Бессмысленные по содержанию, а также некорректные по форме обращения подбираются в специальную папку и не рассматриваются.

4.3. Ответы на обращения граждан подготавливают исполнители за подписью директора учреждения. Ответы на письма, направляемые в вышестоящие организации и депутатам, оформляются в обязательном порядке, за подписью директора учреждения.

4.4. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- внимательно проанализировать изложенные проблемы, в случае необходимости сделать запрос требуемых документов или произвести выезд на место для проверки фактов, а также предпринимать другие меры для объективного разрешения вопроса;
- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений.

4.5. По результатам рассмотрения вопросов содержащихся в письмах граждан, исполнитель подготавливает ответ заявителю. При составлении ответа о результатах рассмотрения письма должны соблюдаться следующие требования:

- кратко изложить, какая работа была проведена для проверки фактов, изложенных в обращении;
- если в письме заявителя содержится несколько вопросов, то ответ надо дать отдельно по каждому рассмотренному вопросу;
- сообщить, подтвердились ли факты, изложенные в письме, какие меры приняты по результатам проверки.

4.6. Ответы оформляются на бланках писем и содержат следующие реквизиты: адресат, текст, фамилия исполнителя с указанием его рабочего телефона, дата исполнения и исходящий номер письма проставляется главным специалистом после того, как письмо подписано.

4.7. Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

5. Контроль за работой с письменными обращениями граждан, объединений граждан и юридических лиц

5.1. Порядок постановки писем на контроль определяют директор учреждения и непосредственно - исполнитель(и). Письма граждан, переправленные в другие организации или учреждения и требующие сообщения результатов их рассмотрения ставятся на контроль.

5.2. Письма граждан, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» в регистрационно-контрольных карточках. Обращения граждан, которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

5.3. Организация контроля: ход и сроки исполнения обращений граждан в регистрационно-контрольных карточках и журнале учета главным специалистом.

5.4. Сроки исполнения писем граждан, по которым необходима подготовка ответов в вышестоящие органы, продлеваются только после согласования с ними. О продлении срока сообщается заявителю. Изменение срока исполнения производится заблаговременно лицом, установившим тот срок, при наличии объективных причин, изложенных в соответствующей записке. Изменение срока указывается на документе, а также изменения вносятся регистрационно-контрольную карточку.

5.5. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению обращений. Решение о снятии с контроля и обращений принимает директор учреждения. Письма граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны ответы заявителям.

5.6. Ответы в вышестоящие организации, редакции газет и журналов подписываются директором учреждения, в его отсутствие - заместителем.

6. Прием и рассмотрение устных обращений граждан, объединений граждан и юридических лиц

6.1. Прием граждан в учреждении может осуществляться как по предварительной записи, так и без нее. Директор учреждения ведет прием по графику. В его отсутствие прием осуществляют заведующие отделами.

6.2. Прием посетителей регистрируется в Журнале учета приема граждан (приложение 3).

6.3. По результатам приема все документы передаются главному специалисту, который переносит резолюции в регистрационно-контрольную карточку и журнал учета, а из документов, представленных заявителем, формируется дело.

6.4. Дальнейшая работа и контроль за своевременным исполнением принятых решений по устным обращениям осуществляется в порядке, установленном для писем граждан.

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

6.6. 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.

6.7. Устные обращения граждан и лиц без гражданства, не отвечающие требованиям, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

7. Обобщение и анализ письменных и устных обращений граждан, объединений граждан и юридических лиц

7.1. Директор учреждения 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. По результатам работы с обращениями граждан выполняется анализ работы с обращениями граждан в соответствии с установленной в Учреждении формой.

7.3. Аналитическая информация по итогам работы с обращениями граждан подготавливается за календарный год.

8. Формирование и хранение дел по письмам и устным обращениям граждан, объединений граждан и юридических лиц

8.1. Все поступившие письма и устные обращения граждан после их разрешения должны быть возвращены главному специалисту 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 учреждения.

9. Сроки рассмотрения обращений граждан

9.1. Все обращения подлежат обязательному рассмотрению в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации, а по обращениям, не требующим дополнительного изучения и проверки, безотлагательно, но не позднее 15 (пятнадцати) дней со дня поступления в учреждение.

9.2. Должностные лица учреждения, в соответствии с федеральным законом, обязаны дать письменный ответ по существу обращений граждан директору учреждения в течение 30 (тридцати) дней.

9.3. В случаях, если для рассмотрения заявления или жалобы гражданина требуется проведение проверки, либо осуществление сбора сведений, необходимых для рассмотрения заявления или жалобы гражданина, сроки рассмотрения заявления или жалобы гражданина, могут быть в порядке исключения продлены директором учреждения, но не более чем на один месяц с сообщением об этом гражданину, подавшему заявление или жалобу, в трехдневный срок.

9.4. В случае, если предложение гражданина требует дополнительного изучения, сроки рассмотрения предложения гражданина, указанные в части второй пункта 1 настоящего пункта, могут быть в порядке исключения продлены директором учреждения, но не более чем на три месяца с сообщением об этом гражданину или лицу без гражданства, подавшему предложение, в трехдневный срок.

9.5. МАУ ДО «ДЮЦ «Алые паруса» вправе оставить обращения граждан, объединений граждан и юридических лиц без рассмотрения в следующих случаях:

- в случае подачи анонимного обращения;
- в случае подачи обращения, существо которого противоречит федеральному законодательству и законодательству Свердловской области, либо обращения, содержащего выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц;
- в случае, если у учреждения имеется информация о том, что обращение подано лицом, которой признано недееспособным на основании решения суда, вступившего в законную силу.

В этих случаях гражданин извещается об оставлении его обращения без рассмотрения в письменной форме, в трехдневный срок со дня регистрации обращения.

10. Решения, принимаемые по итогам рассмотрения обращений граждан, объединений граждан и юридических лиц

10.1. По итогам рассмотрения обращений граждан может быть принято одно из следующих решений:

- решение о полном или частичном удовлетворении обращения;

- решение об отказе в удовлетворении обращения.

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

10.3. Копия решения, принятого по итогам рассмотрения обращений граждан, направляется гражданам, обратившимся с предложением, заявлением или жалобой, в течение пяти дней со дня принятия такого решения, но не позднее чем в день истечения срока рассмотрения этого предложения, заявления или жалобы.

10.4. Копия решения, принятого, по итогам рассмотрения предложения, заявления, жалобы гражданина, прилагается к письменному ответу должностного лица по существу соответствующего предложения, заявления, жалобы.

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

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

10.6. 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.

Приложение № 1

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

Фамилия, имя, отчество

Адрес места жительства,
телефон

Место работы

Дата приёма

Содержание вопроса

Исполнитель

Резолюция

Срок исполнения

Удовлетворен(а) устным ответом, в письменном ответе не настаиваю

(подпись, расшифровка)

ОТВЕТ

На обращение гражданина _____

от «____» _____ 20__ г

Приложение № 2

Журнал учета письменных обращений граждан

Дата, индекс документа	Откуда поступил документ, номер и дата	Ф.И.О. заявителя, адрес и место работы	Краткое содержание документа	Резолюция руководства	Кому направлен на исполнение, дата роспись	Отметка о возврате документа исполнителем (ропись и дата)	Отметка об исполнении документа	Отметка о подшивке или уничтожении документа	примечание
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Приложение N 3

**Журнал
учета приема граждан**

№ п/п	Ф.И.О., организация, документ	Цель визита	Время прибытия	Время убытия	Примечания