

**Муниципальное бюджетное учреждение  
дополнительного образования «Центр внешкольной работы»**

УТВЕРЖДАЮ

Директор Муниципального бюджетного  
учреждения дополнительного  
образования «Центр внешкольной работы»



А.А. Ильин

«27» августа 2015 г. №188-о

**ПОЛОЖЕНИЕ  
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ  
ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН**

г. Салехард, 2015 г.

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Положение) в МБУ ДО «Центр внешкольной работы» (далее – ЦВР), разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», законом Ямало-Ненецкого автономного округа от 05.03.2007 № 24-ЗАО «Об обращениях граждан».

1.2. Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами Учреждения, организации личного приема граждан в ЦВР, осуществления контроля за сроками исполнения обращений, ведения учета обращений и отчетности, хранения материалов исполненных обращений граждан.

## **2. Регистрация поступивших письменных обращений граждан**

2.1. Обращение может поступить в ЦВР для рассмотрения:

- лично от гражданина;
- доставлено представителем гражданина;
- по почте, посредством информационных систем общего пользования (электронная почта, факс, на официальный Интернет-сайт в сети «Интернет»);
- с сопроводительным документом от должностных лиц департамента образования Администрации города Салехарда, департамента образования Ямало-Ненецкого автономного округа, Администрации города Салехарда, иных государственных органов и органов местного самоуправления или других должностных лиц.

2.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в журнале регистрации письменных обращений граждан (приложение № 1 к настоящему Положению) в течение 3 дней с момента поступления в ЦВР.

2.3. Делопроизводство, в части рассмотрения обращений граждан, ведется отдельно от других видов делопроизводства.

2.4. Обращения граждан регистрируются с обязательным указанием реквизитов: даты поступления обращения, фамилии, инициалов заявителя, почтового адреса заявителя, краткого содержания обращения, фамилии, инициалов должностного лица, кому передано обращение для рассмотрения, содержание резолюции должностного лица (краткое содержание поручения, срок исполнения поручения), отметка о результатах рассмотрения обращения (дата направления ответа заявителю и краткое содержание ответа).

Регистрационная нумерация письменных обращений граждан производится с 01 января по 31 декабря ежегодно нарастающим итогом, начиная с «№ 1».

Коллективные обращения регистрируются в таком же порядке, только в графе «данные заявителя» указывается индекс «Кол» и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ на обращение.

2.5. Регистрации и учету подлежат все поступившие (почтовым отправлением, электронной почтой, факсимильной связью, по сети «Интернет») обращения граждан, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным законодательством Российской Федерации для письменных обращений.

2.6. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный федеральным законодательством срок рассмотрения или гражданин, подавший его, не удовлетворен данным ему ответом.

Повторные обращения граждан учитываются, под регистрационным номером первого обращения с добавлением литеры (например, «15/1, 15/2»).

Не считаются повторными обращения одного и того же автора, группы граждан (коллектива), но по разным вопросам.

2.7. Обязанности по делопроизводству и справочной работе по обращениям граждан, учету и организации рассмотрения письменных и устных обращений граждан, подготовка

аналитической и статистической информации выполняет делопроизводитель. Работник, ответственный за регистрацию обращений, зарегистрированные и оформленные в установленном порядке обращения граждан направляет не позднее 1 рабочего дня с даты регистрации обращений на резолюцию директору (заведующему) Учреждением, а в его отсутствие – лицу, исполняющему обязанности руководителя.

2.8. Поручение (резолюция) директора (заведующего) Учреждения или лица, исполняющего его обязанности, оформляется на первой странице обращения или сопроводительном письме в рукописной форме.

Не допускается оформлять поручение на тексте обращения.

2.9. Поручение (резолюция) излагается лаконично, четко и не требует дополнительных разъяснений; в состав поручения должны входить следующие элементы: фамилия исполнителя (исполнителей), содержание мероприятий, срок исполнения поручения, подпись, дата.

В случае, когда поручение дано нескольким исполнителям, основным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым, если не оговорено иное. Ему предоставляется право созыва соисполнителей и координации их работы.

2.10. Обращение с поручением директора ЦВР передается работнику, ответственному за регистрацию обращений, для последующей рассылки и контроля.

2.11. Запрещается направлять жалобы на рассмотрение тем работникам, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

2.12. Если в обращении содержатся вопросы, входящие в сферу деятельности нескольких работников, то обращение копируется и направляется каждому работнику для рассмотрения вопросов в части, их касающейся.

2.13. Директор ЦВР либо лицо, исполняющее его обязанности, вправе рассмотреть обращение лично.

2.14. Зарегистрированные обращения граждан передаются на рассмотрение исполнителям под роспись в журнале.

### **3. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения**

3.1. Основания для отказа в рассмотрении обращения установлены статьей 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и статьей 5 закона Ямало-Ненецкого автономного округа от 05.03.2007 № 24-ЗАО «Об обращениях граждан».

3.2. 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 ЦВР.

3.3. Обращение не рассматривается по существу, если от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения

### **4. Рассмотрение письменных обращений граждан**

4.1. Письменное обращение, поступившее в ЦВР, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

4.2. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления срока.

Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимается директором (заведующим) Учреждения на основании служебной записки работника, рассматривающего обращение. В служебной записке указывается период срока, на который продлевается рассмотрение обращения, и приводится обоснование продления данного срока. Срок рассмотрения обращения может продлеваться неоднократно, но в совокупности не может превышать 30 дней.

Копия уведомления о продлении срока рассмотрения обращения направляется работнику, ответственному за регистрацию обращений.

#### 4.3. Исполнители, рассматривающие обращения граждан:

1) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения гражданина, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) в случае необходимости получения дополнительной информации в иных органах, организациях или учреждениях по вопросам, поставленным в обращении, исполнителем, ответственным за рассмотрение обращения, подготавливается запрос.

Запрос должен содержать:

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;
- вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;
- вид запрашиваемой информации, содержание запроса;
- срок, в течение которого необходимо представить информацию по запросу, но не более 15 дней;

3) подготавливают и направляют письменный ответ гражданам по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

4) приглашают обратившихся граждан для личной беседы.

Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, телефаксу, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами.

В случае, если от всех граждан, подписавших коллективное обращение, поступит заявление о прекращении рассмотрения обращения, рассмотрение обращения прекращается без дополнительного уведомления заявителей. В случае, если такое заявление поступит от одного или нескольких граждан, то обращение рассматривается в отношении тех лиц, от которых отказ не поступал.

4.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ЦВР, 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.

4.5. Конечным результатом рассмотрения обращения являются:

- ответ, который излагается четко, последовательно, в нем исчерпывающе даются пояснения на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе указывается, какие меры приняты по обращению;

- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

4.6. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме, или в форме электронного документа.

4.7. Ответ на обращение оформляется на бланке ЦВР. В левом нижнем углу документа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его контактного телефона.

4.8. Ответы на обращения, уведомления гражданам, запросы в связи с рассмотрением обращения, информация по запросу подписываются работниками в соответствии с предоставленными им полномочиями и регистрируются в журнале учета исходящих документов.

4.9. Ответ на обращение, поступившее в ЦВР в форме электронного документа, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. Если почтовый адрес в обращении не указан, то ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении в форме электронного документа.

4.10. Если в коллективном обращении не указано, на чье имя направить ответ, тогда

ответ направляется на имя первого лица, указанного в обращении, и в ответе излагается просьба ознакомить остальных подписавшихся в обращении граждан.

4.11. Письменный ответ на обращение должен быть направлен в срок, указанный в пункте 4.1 настоящего Положения.

4.12. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа заявителю подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, возвращаются работнику ЦВР, ответственному за регистрацию обращений.

4.13. Оформление документов для архивного хранения и их уничтожение по истечении срока хранения осуществляется работником ЦВР, ответственным за регистрацию обращений, в соответствии с требованиями архивного дела и Инструкции по делопроизводству.

## **5. Организация личного приема**

5.1. Прием граждан по личным вопросам осуществляется директором ЦВР или его заместителем в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным директором ЦВР.

5.2. Непосредственную организацию личного приема граждан директором ЦВР осуществляет работник ЦВР, ответственный за регистрацию обращений.

5.3. Ответственным за состояние делопроизводства и организацию работы по приёму граждан, возлагается на делопроизводителя.

5.4. Работник ЦВР, ответственный за регистрацию обращений, оказывает гражданам информационно-консультативную помощь:

- по просьбе гражданина осуществить запись на личный прием и представить необходимую информацию;
- разъяснить гражданину, в какой орган, к какому должностному лицу ему следует обратиться для получения исчерпывающего ответа и по возможности оказать ему содействие.

5.5. Во время записи гражданина на личный прием устанавливается кратность обращения гражданина в ЦВР. При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы по делу заявителя (карточка приема, архивный материал), которые передаются лицу, ведущему прием. На основании предъявленного гражданином документа, удостоверяющего его личность, заводится карточка личного приема гражданина (приложение № 2 к настоящему Положению), в которой указывается дата приема, фамилия, имя, отчество обратившегося гражданина, его почтовый адрес, краткое содержание обращения, результаты рассмотрения обращения.

5.6. После проведения личного приема работник ЦВР, ответственный за регистрацию обращений граждан, регистрирует карточки личного приема граждан в журнале регистрации приема граждан по личным вопросам (приложение № 3 к настоящему Положению) с указанием порядкового номера, даты приема гражданина, фамилии, имени, отчества обратившегося гражданина, его почтового адреса, краткого содержания обращения, результат рассмотрения обращения.

Регистрационный номер в карточке личного приема граждан соответствует порядковому номеру в журнале регистрации приема граждан по личным вопросам.

5.7. В интересах обеспечения защиты прав граждан и работников, ведущих прием, рассмотрение обращения граждан на личном приеме может сопровождаться аудио- и видеозаписью, о чем граждане уведомляются до начала личного приема.

5.8. Директор ЦВР при рассмотрении обращений граждан в ходе личного приема в пределах своей компетенции может приглашать на прием других работников ЦВР; создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях; проверять исполнение ранее принятых решений по обращениям граждан; поручать рассмотрение обращения заместителям по направлениям.

5.9. Прием граждан осуществляется в порядке очереди.

5.10. Ответы гражданам на поставленные вопросы в ходе личного приема даются в устной или письменной форме.

В случае если изложенные в устном заявлении факты и обстоятельства являются

очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия гражданина, может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В случае если во время приема граждан решение поставленных вопросов невозможно, принимается письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

Резолюция (поручение) исполнителю оформляется в карточке личного приема гражданина.

5.11. После окончания личного приема работник ЦВР, ответственный за регистрацию обращений граждан, в этот же день либо на следующий рабочий день направляет соответствующему исполнителю карточку личного приема граждан с резолюцией (поручением) работника, проводившего прием граждан.

5.12. После рассмотрения поставленных вопросов и дачи ответа гражданину карточка личного приема граждан и материалы, связанные с исполнением поручения директора ЦВР, возвращаются работнику ЦВР, ответственному за регистрацию обращений граждан, для осуществления централизованного учета и ведения картотеки.

5.13. В случае если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» разговор с ним записывается, а содержание беседы отражается в журнале регистрации приема граждан по личным вопросам в соответствии с настоящим Порядком и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию лица, принявшего телефонный звонок.

5.14. Устные обращения граждан, принятые по телефону, регистрируются в журнале регистрации приема граждан по личным вопросам.

## **6. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений.**

### **Анализ обращений, поступивших в ЦВР**

6.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения (в полном объеме) вопросов, изложенных в обращениях граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

6.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

6.3. Организация контроля за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется работником ЦВР, ответственным за регистрацию обращений граждан в Учреждении.

6.4. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

6.5. Работник ЦВР, ответственный за регистрацию обращений граждан в ЦВР, обеспечивает учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан;
- количество и характер жалоб граждан, а также сведения о принятых по ним решениях.

6.6. Работник ЦВР, ответственный за регистрацию обращений граждан, обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и подготавливает сведения в форме

сводной аналитической справки с разбивкой на письменные и устные обращения, по характеру обращений.

6.7. Ежеквартально, до 30 числа отчетного месяца, работник ЦВР, ответственный за регистрацию обращений граждан, представляет директору ЦВР отчет в виде сводной аналитической справки.

## **7. Ответственность при рассмотрении обращений граждан**

7.1. Ответственность за своевременное, объективное, всестороннее рассмотрение обращений граждан возлагается на работника ЦВР рассматривающего обращение, и заместителя директора ЦВР, курирующего данное направление.

7.2. Ответственность за состояние делопроизводства по обращениям граждан, соблюдение сроков рассмотрения, сохранность обращений и документов, связанных с их рассмотрением возлагается на работника ЦВР, ответственного за регистрацию обращений граждан.

7.3. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, рассматривающего обращение. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

7.4. Нарушения установленного законодательством Российской Федерации порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина, в том числе не принятие мер по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан, влекут за собой привлечение к ответственности виновных лиц Учреждения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.5. При утрате исполнителем письменных обращений граждан проводится служебная проверка, о результатах которой информируется начальник департамента образования либо его заместитель.

7.6. Основанием для проведения служебной проверки по вопросам работы с обращениями граждан являются:

- истечение срока исполнения обращения;
- поступление в ЦВР обращений и заявлений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

Приложение № 1  
к Положению о порядке  
рассмотрения обращений  
граждан

(примерная форма)

**Журнал**  
**регистрации письменных обращений граждан**

| Вх.<br>№ | Дата поступления<br>обращения | ФИО,<br>почтовый<br>адрес заявителя | Краткое содержание<br>обращения | Исполнитель | Установленны<br>й срок<br>рассмотрения | Дата и<br>результат<br>рассмотрения |
|----------|-------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|-------------|----------------------------------------|-------------------------------------|
| 1        | 2                             | 3                                   | 4                               | 5           | 6                                      | 7                                   |

№ \_\_\_\_\_  
**Карточка личного приема**  
\_\_\_\_\_ г.

Прием проводил: \_\_\_\_\_  
(ФИО, должность лица, проводившего прием)

Присутствовали:

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

Фамилия, имя, отчество заявителя: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Телефоны: \_\_\_\_\_

Краткое содержание обращения: \_\_\_\_\_

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

Кому и что поручено:

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

Результат: \_\_\_\_\_

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

Снято с контроля \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. работника)

Приложение № 3  
к Положению о порядке  
рассмотрения обращений  
граждан

**Журнал  
регистрации приема граждан по личным вопросам**

| №<br>п/п | Дата приема<br>граждан | ФИО | Адрес<br>проживания | Краткое<br>содержание<br>обращения | Результат<br>рассмотрения |
|----------|------------------------|-----|---------------------|------------------------------------|---------------------------|
|          |                        |     |                     |                                    |                           |

Прошито, пронумеровано  
и скреплено печатью  
\_\_\_\_\_ листов

Директор МБУ ДО ЦВР  
\_\_\_\_\_ А.А.Ильин

