



«Утверждаю»
Директор МБУ ДО ДТОР
Н.Ю.Антипова
Приказ № 246 от 17.11.2025г.

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В МБУ ДО «ДОМ ТВОРЧЕСТВА ОКТЯБРЬСКОГО РАЙОНА ГОРОДА УЛАН-УДЭ»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования «Дом творчества Октябрьского района города Улан-Удэ» (далее – ДТОР) разработано в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, определения последовательности действий при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан в ДТОР.

1.2. В работе с обращениями граждан должностные лица ДТОР руководствуются:

- Конституцией Российской Федерации;
- Декларацией прав и свобод человека и гражданина (Принята Верховным Советом РСФСР 22.11.1991 г.);
- Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом РФ от 14.07.2022 № 298-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации»;
- Уставом Учреждения;
- локальными нормативными актами Учреждения.

1.3. Основные понятия, применяемые в настоящем Порядке:

Обращение гражданина (далее – Обращение) – направленное в ДТОР или конкретному должностному лицу, в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

Предложения - обращения заявителей, в которых содержатся конкретные меры, направленные на улучшение организации, на совершенствование и решения вопросов развития образовательного учреждения.

Заявление – обращения заявителей, в которых содержатся просьбы о разъяснении порядка реализации принадлежащих им прав и свобод, закрепленных в Конституции Российской Федерации,

федеральных законах, Уставе ДТОР и другими правовыми актами, об оказании содействия в реализации этих прав и свобод.

Жалоба – обращения заявителей, в которых содержатся требования о восстановлении их прав, свобод или законных интересов, нарушенных действиями (бездействием) и (или) решениями, должностных лиц либо органов управления ДТОР, а также других заявителей, в том числе участников образовательного процесса.

Рассмотрению подлежат обращения, в которых заявитель в обязательном порядке указывает наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен

ответ, излагает суть предложения, ставит личную подпись и дату.

2. Информирование граждан о рассмотрении обращений

Для получения информации о порядке рассмотрения обращений заявители обращаются

- 2.1. лично в ДТОР;
- 2.2. по телефону;
- 2.3. по электронной почте;
- 2.4. по почте;
- 2.5. с использованием платформы обратной связи (ПОС)

Сведения о месте нахождения ДТОР, почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений; информация о личном приеме граждан директором ДТОР, его заместителях размещаются на официальном сайте ДТОР в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». (<https://dtor.buryatschool.ru/>)

3. Прием и регистрация писем заявителей

- 3.1. Все поступающие в ДТОР обращения заявителей принимаются и оформляются в день их поступления секретарем или делопроизводителем в соответствии с должностными обязанностями.
- 3.2. Поступающие обращения с копиями документов прикрепляются к тексту обращения. Полученные подлинники документов, ценные бумаги возвращаются заявителям по акту.
- 3.3. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в отдельные дела.
- 3.4. Поступившие письма заявителей регистрируются секретарем в журнале учета обращений заявителей (приложение 1).
- 3.5. Регистрационный штамп проставляется на лицевой стороне первого листа с указанием регистрационного номера и даты регистрации.
- 3.6. После регистрации обращения направляются директору школы для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и сроков исполнения.

4. Срок рассмотрения обращения

- 4.1. Обращения, поступившие в ДТОР, за исключением тех, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, подлежат обязательному рассмотрению в соответствии с компетенцией ДТОР.
- 4.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ДТОР, 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 заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.
- 4.3. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.
- 4.4. При индивидуальном устном информировании заявителей (по телефону или лично) сотрудник ДТОР, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении заявителя.
- 4.5. Если сотрудник, к которому обратился заявитель, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает заявителю обратиться в письменной форме либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

5. Права граждан и обязанности должностных лиц ДТОР при рассмотрении

обращений

Заявитель на стадии рассмотрения его обращения в ДТОР имеет право:

- 5.1. представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 5.2. 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;
- 5.3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- 5.4. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Должностные лица ДТОР обеспечивают:

- 5.5. объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений заявителей, в случае необходимости - с участием заявителей, направивших обращения;
- 5.6. принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей.
- 5.7. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам при рассмотрении обращений заявителей, не могут быть использованы во вред этим заявителям, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства заявителей.

6. Порядок рассмотрения отдельных видов обращений

- 6.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Такие обращения признаются анонимными.
- 6.2. 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.
- 6.3. Учреждение 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 нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
- 6.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
- 6.5. В случае, если в письменном обращении заявителя 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, директор ДТОР либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.
- 6.6. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в ДТОР.

7. Работа с устными обращениями

- 7.1. На устные обращения заявителей дается устный ответ в том случае, если изложенные заявителем факты и обстоятельства очевидны и не требуют проверки и изучения.
- 7.2. Прием устных обращений по контактными телефонам ведется секретарем, администрацией и другими должностными лицами ДТОР.
- 7.3. Устные обращения, требующие оперативного вмешательства или оказания помощи в сложившейся ситуации, доводятся до директора ДТОР или уполномоченного лица для принятия решения и осуществления контроля за ее разрешением;

8. Сроки рассмотрения письменного обращения

- 8.1. Срок рассмотрения письменного обращения заявителей, в том числе обращения через ПОС составляет не более тридцати календарных дней с момента поступления обращения.
- 8.2. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений заявителей не могут быть продлены директором ДТОР более, чем на тридцать календарных дней, с уведомлением о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение;
- 8.3. Рассмотрение заявлений и жалоб, касающихся вопросов защиты прав ребенка, а также предложения по предотвращению возможных аварий, катастроф и иных чрезвычайных ситуаций начинается безотлагательно и должно быть завершено не позднее, чем в пятнадцатидневный срок.

9. Личный прием заявителей

- 9.1. Личный прием заявителей осуществляется директором ДТОР и (или) его заместителями.
- 9.2. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).
- 9.3. Во время личного приема заявитель делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его, или обучающихся нарушенных прав, свобод и законных интересов.
- 9.4. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема.
- 9.5. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 9.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10. Результаты рассмотрения обращений заявителей

Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

- 10.1. 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;
- 10.2. отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

11. Контроль и ответственность за нарушение Положения о порядке рассмотрения обращения заявителей

Контроль за полнотой и качеством работы по рассмотрению обращений заявителей включает в себя выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, контроль за соблюдением последовательности действий и принятием решений осуществляется директором.

12. Формирование и хранение дел по письмам и устным обращениям граждан

12.1. Все поступившие письма и устные обращения заявителей после их разрешения должны быть возвращены секретарю со всеми относящимися к ним материалами для централизованного учета и формирования дел.

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

12.3. Письма и материалы по устному рассмотрению обращений заявителей хранятся пять лет, после чего уничтожаются.

Журнал

№ п/п	Дата поступ ления обращ ения	Характер обращение (письменное, устное)	Запрашивающее лицо	Краткое содержани е	Действия по результат ам обращен ия	Подпись ответственн ого лица	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8



Комитет по образованию г. Улан-Удэ
Муниципальное бюджетное учреждение
дополнительного образования
«Дом творчества Октябрьского района
города Улан-Удэ»

Улаан-Удэ хотын Захиргаанай
Болбосоролой талаар хороон
Нютагай засагай бюджетэй нэмэлтэ
болбосоролой эмхи зургаан
«Улаан-Удэ хотын Октябрьска хороогой
Уран бэлигэй байшан»

670042, Республика Бурятия, г. Улан-Удэ, пр. Строителей, 60.
Тел. (факс): 8 (3012) 33-60-18. E-mail: ddtor@bk.ru

ПРИКАЗ

от 17.11.2025

№246

г. Улан-Удэ

Об утверждении локального акта

ПРИКАЗЫВАЮ:

Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в МБУ ДО «Дом творчества Октябрьского района города Улан-Удэ»

Директор МБУ ДО ДТОР

(личная подпись)

Н.Ю.Антипова

(фамилия и инициалы)



М.П