



«Утверждаю» *Антипова*
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 ДТОПР 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, подлежит 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, совершающем 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 контактным 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)	Запрашающее лицо	Краткое содержани- е	Действия по результатам обращен- ия	Подпись ответствен- ного 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 хороогий
Уран бэлигэй байшан»

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