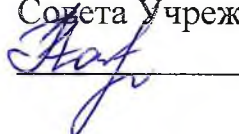




ПРИНЯТО  
решением Совета Учреждения  
Протокол  
от 27.02.2023 г. № 1

Председатель  
Совета Учреждения  
  
\_\_\_\_\_ А.И. Таирова

СОГЛАСОВАНО  
Председатель первичной профсоюзной  
организации ГБУДО «Областной  
Центр дополнительного образования  
детей»  
  
\_\_\_\_\_ А.Е. Волкова

УТВЕРЖДЕНО  
Приказом ГБУДО «Областной Центр  
дополнительного образования детей»  
от 28.02.2023 г. № 175/6

Директор ГБУДО «Областной Центр  
дополнительного образования детей»  
  
\_\_\_\_\_ О.С. Растегняева

ПОРЯДОК  
рассмотрения обращений и приема граждан  
в государственном бюджетном учреждении дополнительного образования  
«Областной Центр дополнительного образования детей»  
(с изменениями и дополнениями, в ред. от 09.01.2024 г.)

г. Челябинск  
2023 г.

## I. Общие положения

1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений и приема граждан в государственном бюджетном учреждении дополнительного образования «Областной Центр дополнительного образования детей» (далее – Порядок) определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, а именно порядок учета, регистрации, рассмотрения обращений граждан, контроль их исполнения, организации личного приема граждан в государственном бюджетном учреждении дополнительного образования «Областной Центр дополнительного образования детей» (далее – Учреждение).

2. Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Челябинской области от 27.08.2009 г. № 456-ЗО «О рассмотрении обращений граждан», в целях совершенствования работы с обращениями граждан в Учреждении.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется директором Учреждения, заместителями Учреждения, несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

4. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан, поступивших, в том числе в электронной форме, и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

5. Заявителями являются граждане, объединения граждан, в том числе юридические лица и общественные объединения граждан Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства.

## II. Требования к Порядку рассмотрения обращений граждан

6. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан.

Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, срок рассмотрения обращений граждан может быть продлен директором Учреждения, но не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

Рассмотрение письменных обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав детей, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится не позднее 15 рабочих дней со дня их регистрации в Учреждении.

7. Требования к письменному обращению граждан.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование Учреждения; фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя; почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения; изложение сути обращения; личную подпись и дату.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

### III. Порядок организации личного приема граждан

8. Устные обращения граждан директору Учреждения поступают от граждан во время личного приема, а также по специально организованным телефонам доверия, горячим линиям, во время проведения прямых эфиров по радио и телевидению.

9. В случае, если обстоятельства, изложенные в устном обращении, требуют дополнительной проверки, устное обращение оформляется справкой по Учреждению и в дальнейшем рассматривается в порядке, предусмотренном для рассмотрения письменных обращений граждан.

10. Директор Учреждения и уполномоченные им лица (заместители директора) ведут личный прием граждан и несут ответственность за его организацию.

11. График личного приема граждан директором Учреждения (информация о месте приема, порядке записи на прием, а также об установленных для приема днях и часах) утверждается директором Учреждения. График личного приема граждан доводится до сведения населения путем размещения его в доступном месте в помещениях Учреждения, а также на официальном сайте Учреждения в сети «Интернет».

12. Условия, сроки и время личного приема граждан в Учреждении.

Личный прием граждан в Учреждении ведет директор Учреждения и уполномоченные им лица (заместители директора) в соответствии с графиком.

Непосредственную организацию личного приема граждан в Учреждении и консультации граждан о порядке проведения личного приема осуществляет делопроизводитель ежедневно с 9.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день с 9.00 до 16.00.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

13. Сведения о месте нахождения учреждения, почтовом адресе, телефонных номерах и адрес электронной почты [ocdod@mail.ru](mailto:ocdod@mail.ru) для направления обращений размещены на официальном сайте Учреждения: <http://ocdod74.ru>, где имеется вкладка «Обратная связь» («Платформа обратной связи»).

Почтовый адрес: 454133, Челябинская область, г. Челябинск, ул. Котина, 68, телефон 8(351) 225-01-08. (в ред. от 09.01.2024 г., приказ учреждения от 09.01.2024 г. № 03 «О внесении изменений в Порядок рассмотрения обращений и приема граждан в ГБУДО «Областной Центр дополнительного образования детей»).

#### IV. Полномочия по рассмотрению обращений граждан

14. Директор Учреждения и уполномоченные им лица (заместители директора) обязаны:

1) обеспечивать необходимые условия для своевременного и эффективного рассмотрения обращений граждан;

2) в случае необходимости и с согласия обратившегося гражданина запрашивать у него дополнительные материалы;

3) своевременно сообщать гражданам о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы отклонения, по просьбам граждан разъяснять порядок обжалования принятых решений;

4) регулярно проводить личный прием граждан, информировать население о времени и порядке его проведения.

Учреждение при рассмотрении обращений граждан в пределах своих полномочий вправе:

1) приглашать обратившихся граждан для личной беседы;

2) в случае необходимости в установленном законодательством Российской Федерации порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан и иных физических и юридических лиц;

3) создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях граждан, с выездом на место;

4) проверять исполнение ранее принятых им решений по обращениям граждан.

15. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения.

Обращение не рассматривается по существу, если:

1) в письменном обращении не указана 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 исполнительный орган в соответствии с его компетенцией;

2) в обращении обжалуется судебное решение, и оно в течение семи дней со дня регистрации подлежит возврату гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

3) в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В таком случае оно вправе быть оставленным без ответа по существу поставленных в нем вопросов с сообщением гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

4) 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 в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

5) в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Учреждение. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

б) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих 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.

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 Учреждение.

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

16. Результатом рассмотрения обращения гражданина является предоставление заявителю письменного ответа по существу поставленных вопросов.

Результатом рассмотрения устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

## V. Состав, последовательность и сроки выполнения действий по рассмотрению обращений граждан

17. Последовательность действий:

- 1) прием письменных обращений граждан;
- 2) регистрация поступивших письменных обращений граждан;
- 3) направление обращений граждан исполнителю на рассмотрение;
- 4) рассмотрение обращений граждан;
- 5) личный прием граждан;
- 6) постановка обращений граждан на контроль;
- 7) продление срока рассмотрения обращений граждан (при необходимости);
- 8) оформление ответов на обращение граждан;
- 9) предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
- 10) формирование подборок материалов по обращениям граждан и их хранение в архиве.

18. Прием письменных обращений:

- 1) основанием для начала рассмотрения письменного обращения гражданина является личное обращение гражданина в Учреждение или поступление обращения гражданина с сопроводительными документами от исполнительных органов;

2) обращение может быть подано непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по факсу, по электронной почте, по телеграфу, с использованием иных средств связи;

3) прием письменных обращений непосредственно от граждан производится делопроизводителем. По просьбе обратившегося гражданина на копии его заявления ставится штамп с указанием даты приема заявления и сообщается телефон для справок;

4) обращения, поступившие по факсу, по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

19. Регистрация поступивших письменных обращений граждан:

1) поступившие в Учреждение письменные обращения граждан регистрируются в течение 1 дня с момента поступления;

2) делопроизводитель проставляет в правом верхнем углу первой страницы письма регистрационный штамп с указанием присвоенного письму регистрационного номера и даты регистрации (в случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение), прочитывает обращение, выявляет поставленные заявителем вопросы, проверяет обращение на повторность, осуществляет подбор предыдущих обращений);

3) в регистрационно-контрольной карточке указывается:

фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний;

источник поступления письма, проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма, если оно поступило из исполнительного органа и других организаций;

тематика, вид вопроса, кем рассмотрено обращение, количество листов;

оперативная и дополнительная информация о ходе работы с обращением.

4) ежедневно зарегистрированные обращения передаются директору Учреждения и его заместителям на рассмотрение в соответствии с компетенцией;

5) обращение списываются «в дело» за подписью директора Учреждения в случае, если:

в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Директор Учреждения, его заместители вправе принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступившие обращения направлялись в Учреждение. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

текст письменного обращения не поддается прочтению. Ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение заместителям директора в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

#### 20. Рассмотрение обращений граждан:

1) обращения могут рассматриваться непосредственно в структурных подразделениях Учреждения (в том числе с выездом на место), или могут быть направлены на рассмотрение заместителям директора в соответствии с их компетенцией;

2) поступившие в структурные подразделения Учреждения обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации;

3) документы, направленные на исполнение нескольким соисполнителям, направляются на исполнение по первому адресу в подлиннике, во второй и последующие - в копиях. Контроль за сроками исполнения осуществляет делопроизводитель. Ответ заявителю готовит каждый исполнитель, указанный в поручении.

Соисполнители не позднее 7 дней до истечения срока исполнения поручения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа;

4) должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

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

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 15 настоящего Порядка.

5) должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в пункте 15 настоящего Порядка;

6) если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть дан ответ, но содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в исполнительный орган в соответствии с его компетенцией;

7) исполнитель несет персональную ответственность за объективность, полноту рассмотрения обращений граждан, соблюдение сроков рассмотрения обращений граждан, своевременность продления сроков рассмотрения обращений граждан, содержание подготавливаемых ответов.

При рассмотрении обращений граждан несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной

степени несут все указанные в резолюции исполнители.

#### 21. Личный прием граждан:

1) консультации граждан о порядке проведения личного приема в Учреждении осуществляет делопроизводитель;

2) делопроизводитель консультирует заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса, оформляет карточку личного приема гражданина на бумажном носителе, составляет краткую аннотацию обращения и результат приема;

3) проводится проверка истории обращений гражданина, осуществляется подборка всех имеющихся материалов, касающихся данного заявителя;

4) если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда ему следует обратиться;

5) личный прием осуществляется на основании графика приема граждан;

6) материалы к личному приему директора Учреждения, его заместителей: оригинал письменного обращения, карточка личного приема, другие предоставленные гражданином документы передаются должностному лицу, ведущему личный прием;

7) во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме;

8) обращение гражданина, переданное в ходе личного приема, рассматривается в установленном порядке как письменное обращение;

9) по окончании личного приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу;

10) в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

11) если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, то ответ на обращение 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;

12) должностное лицо, ведущее личный прием, принимает решение о постановке обращения на контроль;

13) по результатам личного приема директора Учреждения и его заместителями дается поручение ответственным исполнителям для дальнейшей работы по проблеме заявителя, поставленной на личном приеме, с указанием контрольного срока исполнения;

14) по итогам приема в карточке личного приема делается отметка о результатах приема.

Если директор Учреждения дает дополнительное поручение, то в регистрационно-контрольной карточке делается отметка о продлении срока, но не



более чем на 30 дней. Материалы направляются исполнителю, который обязан уведомить гражданина о продлении срока.

#### 22. Постановка на контроль обращений граждан:

1) на контроль ставятся обращения граждан, в которых сообщается о конкретных нарушениях их законных прав и интересов, содержащие вопросы защиты прав детей, сообщения о возможных авариях и иных чрезвычайных ситуациях, по вопросам, имеющим общественное значение, поступившие с личного приема директора Учреждения и его заместителей, а также с целью устранения недостатков в работе Учреждения;

2) контрольные поручения по обращениям, поступившим из Администрации Президента Российской Федерации, из Аппарата Правительства Российской Федерации, от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Челябинской области, подлежат исполнению в установленные действующим законодательством сроки;

3) на обращения, взятых на контроль, перед направлением их на рассмотрение проставляется штамп «На контроле»;

4) контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет делопроизводитель отдела бухгалтерского учета, контроля и документооборота Учреждения.

Обращения гражданина, поступившее в Учреждение и поставленное на контроль, может быть снято с контроля только директором Учреждения.

#### 23. Оформление ответов на обращение граждан:

1) ответ подписывается директором Учреждения;

2) проект ответа готовит ответственный исполнитель;

3) текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы.

При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты по обращению гражданина;

4) в ответах на обращения, поставленные на контроль, должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

На коллективные обращения ответ направляется одному из граждан с просьбой сообщить о принятом решении другим заявителям;

5) к ответу прилагаются подлинники документов, приложенные к обращению, если в нем содержится просьба об их возврате. Если в обращении не содержится просьба о возврате документов, они хранятся в деле;

6) ответы оформляются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Учреждении. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона;

7) если на обращение дается промежуточный ответ, то заявитель уведомляется о продлении срока рассмотрения обращения.

Краткое содержание ответа заносится в регистрационно-контрольную карточку;

8) ответ с подборкой материалов передается должностному лицу, которое

принимает решение о дальнейшей работе с обращением (дается дополнительное поручение или обращение снимается с контроля).

При поступлении ответа делопроизводителем в регистрационно-контрольной карточке делается отметка о дате поступления ответа и заносится его краткое содержание и результат рассмотрения обращения («поддержано», «разъяснено», «дан ответ», «не поддержано», «оставлено без ответа»);

9) обращения, снятые с контроля, помещаются в архив;

10) подборка материалов в архиве хранится под номером, присвоенным во время регистрации обращения.

24. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения граждан:

1) при рассмотрении обращения гражданин имеет право 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 охраняемую федеральным законом тайну;

2) предоставление информации о ходе рассмотрения обращений граждан осуществляет делопроизводитель отдела бухгалтерского учета, контроля и документооборота Учреждения;

3) информация предоставляется во время устных консультаций делопроизводителем, ответственным за организацию личного приема, по телефону;

4) информация предоставляется по следующим вопросам:

о поступлении, дате регистрации и регистрационном номере обращения;

о направлении обращения на рассмотрение исполнителю;

о продлении срока рассмотрения обращения;

об отказе в рассмотрении обращения;

о результатах рассмотрения обращения;

информация о нормативно-правовых актах, регулирующих работу с обращениями граждан; распределении обязанностей между заместителями директора Учреждения; порядке работы с обращениями граждан в Учреждении; графике приема граждан директором Учреждения, его заместителями;

5) справочная информация по рассмотрению обращений граждан предоставляется заявителям ежедневно с 9.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день - с 9.00 до 16.00;

6) при получении запроса по телефону делопроизводитель:

называет наименование Учреждения, в который обратился гражданин;

представляется и предлагает гражданину представиться;

выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;

вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу поставленных вопросов;

при невозможности ответить на поставленный вопрос в момент обращения предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в определенное время делопроизводителю.

25. Формирование подборок материалов по обращениям граждан и их хранение в архиве:

1) обращения граждан, ответы и копии ответов, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел Учреждения и располагаются в хронологическом порядке;

2) сформированные дела помещаются для хранения в архиве, где располагаются с учетом номера, присвоенного во время регистрации;

3) архивные документы хранятся 5 лет в Учреждении, исполнителям запрещается изымать из переписки документы.