

Приложение к приказу  
от 12.01.2023 г. №5



УТВЕРЖДАЮ

Директор МБОУ ДО ДДТ

«Юность»

Е.А. Кузьмина

12 января 2023г.

## ИНСТРУКЦИЯ

о порядке рассмотрения обращений граждан,  
поступивших в МБОУ ДО ДДТ «Юность»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в муниципальное казённое образовательное учреждение дополнительного образования дом детского творчества «Юность» (далее – МБОУ ДО ДДТ «Юность») (далее - Инструкция), разработана в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в МБОУ ДО ДДТ «Юность», а также совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов.

1.2. Настоящая Инструкция определяет процедуру подачи и рассмотрения обращений граждан, организации личного приема граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан, поступившим в МБОУ ДО ДДТ «Юность».

1.3. Понятия и термины, применяемые в настоящей Инструкции, используются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Закон).

1.4. В МБОУ ДО ДДТ «Юность» рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в их компетенции.

1.5. Рассмотрение обращений граждан производится директором учреждения, методистом учреждения.

1.6. Организация работы по рассмотрению письменных и устных обращений граждан и их регистрация осуществляются директором учреждения.

1.7. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

1.8. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе сети "Интернет", публикации в средствах массовой информации.

1.9. Сведения о местонахождении МБОУ ДО ДДТ «Юность», об установленных для личного приема днях и часах, полный почтовый адрес, контактные телефоны, размещаются на официальном сайте МБОУ ДО ДДТ «Юность» адресу [www.ddt-yunost.ru/kotakty/](http://www.ddt-yunost.ru/kotakty/) (далее - сайт МБОУ ДО ДДТ «Юность»).

1.10. МБОУ ДО ДДТ «Юность» располагается по адресу: 662120, Красноярский край, с.Новобирилюссы, ул. Пионерская 2, 1, адрес электронной почты: E-mail: [ddtnbu@mail.ru](mailto:ddtnbu@mail.ru).

1.12. Телефоны для справок (консультаций) о порядке рассмотрения обращений граждан: 8(39150) 2-15-48.

1.13. Телефонные звонки по вопросам рассмотрения обращений граждан принимаются ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней.

## 2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1. Все письменные обращения граждан, в том числе в виде электронного документа, материалы, связанные с их рассмотрением, поступают лично директору МБОУ ДО ДДТ «Юность» на регистрацию.

2.2. При приеме и первичной обработке письменных обращений граждан производится проверка правильности адресования, наличия указанных в обращении вложений, к письму прикладывается конверт.

2.3. Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие документы подобного рода) подкалываются впереди текста письма.

2.4. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в кабинете директор учреждения.

2.5. Обращение гражданами предоставляется лично, направляется в письменной форме почтовым отправлением, или в форме электронного документа.

2.6. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование учреждения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись гражданина и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы (в подлинниках или копии).

2.7. Обращение, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа) и почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме). К такому обращению могут прилагаться документы и материалы в электронной форме либо указанные документы и материалы или их копии могут быть направлены в письменной

форме. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Законом.

### 3. Регистрация поступивших обращений

3.1. Регистрацию обращений граждан, поступивших в МБОУ ДО ДДТ «Юность» методистом или директором в журнале регистрации обращений граждан.

3.2. При регистрации обращений:

- письму присваивается регистрационный номер;
- указываются фамилия (в именительном падеже), инициалы заявителя и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов.

- отмечается тип доставки обращения (письмо, электронная почта, телеграмма, доставлено лично). Если письмо перенаправлено в адрес МБОУ ДО ДДТ «Юность», то указывается, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Аппарата Правительства Красноярского края, Губернатора Красноярского края, Законодательного Собрания Красноярского края, и т.д.), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

- определяются и отмечаются социальное положение и принадлежность автора обращения к категории граждан, имеющих право на обеспечение мерами социальной поддержки (далее - льготность категории), кроме коллективных обращений;

- письмо проверяется на повторность;

3.3. Обращения в письменной форме или в форме электронного документа, МБОУ ДО ДДТ «Юность», подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в МБОУ ДО ДДТ «Юность».

### 4. Направление обращений на рассмотрение

4.1. Зарегистрированные обращения рассматривается директором учреждения или методистом и готовит проект ответа на обращение.

4.2. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуется.

4.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБОУ ДО ДДТ «Юность», в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4.4. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения направляется в соответствующие органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

4.5. В случае наличия в обращении только адреса электронной почты уведомление направляется по электронному адресу.

## 5. Рассмотрение обращений

5.1. Письменное обращение, поступившее в МБОУ ДО ДДТ «Юность», рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

5.2. Директор учреждения к поступившему обращению готовится резолюция. Резолюция должна содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения.

5.3. В случае если обращение направляется для рассмотрения в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, заявитель уведомляется о переадресации его обращения в течение семи дней со дня регистрации данного обращения.

5.4. Резолюция оформляется на специальном бланке установленного образца (приложение 3 к инструкции).

5.5. Директор учреждения :

- обеспечивает объективное всестороннее рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего обращение, запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.6. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

5.7. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.8. 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.

5.9. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.10. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю 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 вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию района. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

5.11. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.12. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба подлежит направлению в органы в соответствии с их компетенцией.

5.13. 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 МБОУ ДО ДДТ «Юность».

## 6. Требования к оформлению ответа на обращение

6.1. Ответы на обращения граждан подписывает директор учреждения, а в его отсутствие - уполномоченное лицо.

6.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры были приняты по обращению.

6.3. В ответе должно быть четко указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

6.4. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

6.5. Ответы заявителям и в органы государственной власти печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в МБОУ ДО ДДТ «Юность», утвержденной приказом МБОУ ДО ДДТ «Юность» от 12.01.2021 № 5.

6.6. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона.

6.7. Если по обращению дается ответ о продлении срока рассмотрения обращения, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

6.8. После завершения рассмотрения обращения подлинник обращения, ответ на него и все материалы, касающиеся рассмотрения обращения, передаются в общий отдел для формирования в дело.

6.9. После регистрации ответа, подписанного директором учреждения, направляется ответ автору обращения почтовым отправлением либо по электронной почте. Отправление ответов без регистрации в МБОУ ДО ДДТ «Юность» не допускается.

6.10. Итоговое оформление дел для передачи в архив осуществляется в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации Бирилюсского района, утвержденной приказом МБОУ ДО ДДТ «Юность» от 12.01.2021 № 5.

## 7. Контроль за рассмотрением обращений граждан

7.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится в целях устранения недостатков в работе МБОУ ДО ДДТ «Юность», а также получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации.

7.2. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора Красноярского края, Законодательного Собрания Красноярского края о рассмотрении обращений граждан, Министерства образования края.

7.3. Продление срока по обращениям, находящимся на особом контроле, производится директором учреждения или лицом его замещающим.

7.4. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений граждан осуществляет директором учреждения.

7.5. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения.

## 8. Организация личного приема граждан

8.1. Организацию личного приема граждан осуществляет директор учреждения.

8.2. Прием граждан в МБОУ ДО ДДТ «Юность» ведут директор учреждения или методист.

8.3. Запись на прием МБОУ ДО ДДТ «Юность» осуществляет методист с 09.00 до 12.00 часов и с 14.00 до 16.00 часов (кроме выходных и праздничных дней). Предварительная запись начинается с первого рабочего дня на текущий месяц.

Заявитель при записи на личный прием предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и кратко излагает суть обращения.

Основным документом, удостоверяющим личность заявителя на территории Российской Федерации, является паспорт гражданина Российской Федерации либо паспорт иностранного государства.

Личный прием заявителя по решению уполномоченного лица органа может быть проведен по иным документам, удостоверяющим личность заявителя.

8.4. На каждого гражданина, принятого директором учреждения или методистом, оформляется карточка личного приема установленного образца.

При записи заявителя на личный прием в карточку личного приема вносятся следующие данные:

фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является, отмечается наличие документа, удостоверяющего личность, почтовый адрес для направления ответа;

по желанию заявителя год рождения, социальное положение или организационно-правовая форма юридического лица, льготный состав или основные виды деятельности юридического лица, суть обращения.

Во время записи устанавливается кратность обращения гражданина в МБОУ ДО ДДТ «Юность». При повторных обращениях МБОУ ДО ДДТ «Юность» директор учреждения делает подборку всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям и прикладывает их к карточке. Образец карточки учета приема граждан приведен в приложении № 4 к настоящей Инструкции.

8.5. В случае если изложенные в устном обращении 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.

8.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

8.7. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБОУ ДО ДДТ «Юность», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.8. Директор учреждения, при осуществлении личного приема, выслушав заявителя, рассмотрев и проанализировав документы и материалы, представленные заявителем, принимает с записью в карточке учета приема граждан одно из следующих решений:

а) организовать проверку фактов и обстоятельств, изложенных заявителем в устном обращении, запросив документы и материалы, необходимые для рассмотрения устного обращения, у педагога или методиста или у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, уведомив заявителя о продлении срока рассмотрения устного обращения, но не более чем на 30 дней, направив письменный ответ заявителю по существу поставленного(ых) в устном обращении вопроса(ов) в течение 30 дней со дня проведения личного приема заявителя;

б) дать с согласия заявителя устный ответ заявителю в ходе личного приема на устное обращение заявителя в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки;

в) отказать заявителю в дальнейшем рассмотрении устного обращения в ходе личного приема, если заявителю ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

г) дать заявителю в день проведения его личного приема письменный ответ: с разъяснением, куда и в каком порядке ему следует обратиться в случае, если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБОУ ДО ДДТ «Юность»;

по существу поставленного(ых) в устном обращении вопроса(ов), решение которых входит в компетенцию МБОУ ДО ДДТ «Юность».

8.9. Директор учреждения, выслушав посетителя, рассмотрев и проанализировав представленные материалы, делает краткую аннотацию просьбы в журнале установленного образца, консультирует посетителя и разъясняет порядок разрешения его вопроса.

8.10. С графиком приема посетители могут ознакомиться через информационный стенд в МБОУ ДО ДДТ «Юность» и на сайте МБОУ ДО ДДТ «Юность».

8.11. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов может быть приглашен (по договоренности) педагог дополнительного образования МБОУ ДО ДДТ «Юность».

8.12. Запись на повторный прием к директору учреждения осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный прием определяется директором учреждения исходя из содержания ответа, полученного на предыдущем приеме.

8.13. Предварительную запись на личный прием к директору учреждения и проработку вопросов к личному приему осуществляет методист учреждения.

8.14. Директор учреждения при рассмотрении обращений граждан может:

- приглашать на прием методиста или педагогов дополнительного образования ;
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;
- принимать решение о постановке на контроль обращения гражданина.

8.15. В ходе приема директор уведомляет заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения и откуда он получит ответ.

8.16. Контроль за сроками исполнения поручений по устному обращению с личного приема директор учреждения осуществляет методист учреждения, который ежемесячно сообщает по телефону или направляет исполнителю напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает или уже истек.

8.17. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление директору учреждения. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотрение заявления считается завершенным.

## 9. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

9.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель 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 государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

9.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет директор учреждения или методист.

9.3. Справки представляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;

- об оставлении обращения без рассмотрения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

9.4. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справочной информации по рассмотрению обращений принимаются ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней,

9.6. При получении вопроса по телефону директор учреждения или методист :

- называет наименование учреждения;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и определенное время.

9.7. Во время разговора директор учреждения или методист должен произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Время разговора не должно превышать 10 минут.

## 10. Обжалование решений, принятых по обращению

Граждане вправе обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение 3  
к инструкции

Бланк резолюции

МБОУ ДО ДДТ «Юность»

\_\_\_\_\_

Кому:

Содержание поручения:

Подпись: \_\_\_\_\_

Дата: \_\_\_\_\_

№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

К обращению \_\_\_\_\_

«О \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_»

Приложение 4  
к инструкции

МБОУ ДО ДДТ «Юность»  
КОНТРОЛЬНО-РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА ЛИЧНОГО  
ПРИЕМА ГРАЖДАН

Регистрационный номер \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_

Ф.И.О. заявителя:

\_\_\_\_\_

Документ,  
удостоверяющий личность:

\_\_\_\_\_

Социальное положение, место работы:

\_\_\_\_\_

Почтовый адрес:

\_\_\_\_\_

Контактный телефон:

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

Фамилия, имя, отчество ведущего прием: \_\_\_\_\_

Ответственный исполнитель:

\_\_\_\_\_

Резолюция:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Срок рассмотрения: до " \_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Результат рассмотрения:

\_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

Телефон МБОУ ДО ДДТ «Юность» 8(39150) 2-15-48