Приложение
к приказу МУ ДО «ЦДТ»
от «31»декабря 2015 № 245

Порядок
рассмотрения обращений граждан, поступивших в муниципальное учреждение дополнительного образования «Центр детского творчества»

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан (далее - Порядок), поступивших в МУ ДО «Центр детского творчества» (далее – ЦДТ) определяет порядок рассмотрения должностными лицами Центраобращений граждан (далее – обращения), проведения личного приема граждан директором Центра, заместителями директора Центра, ведения устных консультаций с гражданами, обратившимися в Центр в устной форме.Положения Порядка распространяются на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан.

1.2.Заявителями на рассмотрение обращений могут выступать физические лица - граждане Российской Федерации, объединения граждан, в том числе юридические лица, а также иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, или их уполномоченные представители (далее-заявитель,гражданин).
Полномочия представителей заявителей, указанных в абзаце первом настоящего пункта, подтверждаются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

1.2. Место нахождения и места осуществления образовательной деятельности МУ ДО «Центр детского творчества».

Юридический и почтовый адрес МУ ДО «ЦДТ»:
167018, Республика Коми, г. Сыктывкар, ул. Мира, д.11А
Фактические адреса МУ ДО «ЦДТ»:
167018, Республика Коми, г. Сыктывкар, ул. Мира, д.11А
167018, Республика Коми, г. Сыктывкар, ул. Мира, д.10/1
Телефон приемной ЦДТ: (8212) 62-55-92, факс: (8212) 62-55-92.
Телефон директора ЦДТ: (8212) 62-93-31.
Адрес электронной почтыЦДТ: centrinteres@mail.ru
Официальный сайт ЦДТ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» http://www.centrinteres.ru(далее – официальный сайт ЦДТ).
Прием обращений осуществляется:
понедельник– 9.00 – 18.00;
вторник, пятница– 9.00 – 17.00;
среда, четверг–9.00–19.00;
перерыв на обед – 13.00–14.00

суббота, воскресенье – выходные дни.

Информация о графике личного приема граждан (месте проведения, а также об установленных для личного приема граждан днях и часах) размещается в фойе здания, а также на официальном сайте ЦДТ.

На официальном сайте ЦДТ размещаются следующие информационные материалы:

-полное наименование и почтовый адрес ЦДТ;

-справочные телефоны, по которым можно получить консультацию;

-адрес электронной почты;

-текст настоящего Порядка.

Информация по вопросам порядка рассмотрения обращений может быть получена:

- непосредственно в ЦДТ и на информационных стендах;
- по почте (по письменным обращениям);
- на официальном сайте ЦДТ;
- с использованием средств телефонной и факсимильной связи, электронной почты.

Гражданин вправе получить устную, в том числе по телефону, информацию о регистрации его обращения.

1.3. Ответственным за обеспечение доступа граждан к информации о настоящем Порядке, в том числе за подготовку информации для размещения на официальном сайте ЦДТ является администратор сайта, а на информационных стендах ЦДТ является делопроизводитель.

1.4. Основные термины, используемые в Порядке:

- **обращениегражданина** – направленные в ЦДТ или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение в ЦДТ;

- **предложение** – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

- **заявление** – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе ЦДТ и должностных лиц, либо критика деятельности ЦДТ и должностных лиц;

- **жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц;

- **должностное лицо** – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в ЦДТ.

II. Порядок рассмотрения обращений

2.1. Порядок рассмотрения обращений осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993, Конституцией Республики Коми от 17.02.1994, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Коми от 11.05.2010 № 47-РЗ «О реализации права граждан на обращение в Республике Коми», Уставом муниципального образования городского округа «Сыктывкар» от 20.02.2006, настоящим Порядком.

2.2. ЦДТ:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – сучастием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах исполнительной власти и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод иили законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.3. Регистрация обращений производится делопроизводителем и в течение 3 календарных дней со дня поступления обращения в ЦДТ в письменной форме (далее – письменное обращение) или в форме электронного документа (далее – электронное обращение).

2.3.1. Требования к письменному обращению:

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование отела, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество **(**последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Рекомендуемая форма письменного обращения приведена в приложении1 к настоящему Порядку, а также размещена на официальном сайте ЦДТ.

2.3.2. Требования к электронному обращению:

Электронное обращение в день его поступления распечатывается на бумажном носителе, после чего подлежит регистрации в соответствии с настоящим Порядком.

В электронном 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 электронному обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

В соответствии со статьей 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ:

- в случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес (или адрес электронной почты для электронного обращения), 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 государственный орган в соответствии с его компетенцией;
- обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления предоставленным ему законом правом на обращение;
- в случае, если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- в случае, если в обращении гражданина 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 ЦДТвправе 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 ЦДТ или одному и тому же должностному лицу ЦДТ. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

- 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, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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 ЦДТ или соответствующему должностному лицу ЦДТ.

2.4. Регистрации и учету подлежат все поступившие обращения граждан, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным пунктом 2.3 настоящего Порядка.

2.5. При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения ставится штамп с указанием даты поступления обращения.

2.6. Обращение проверяется делопроизводителем на повторность, при необходимости сверяется с находящейся в архиве предыдущей перепиской.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, на которое гражданину был дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

Повторные обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом, ставятся на контроль.

2.7. При регистрации обращений граждан в журнале регистрации письменных обращений граждан вводятся следующие необходимые данные:

- обращению присваивается порядковый регистрационный номер;
- указываются фамилия и инициалы гражданина (в именительном падеже) и его адрес (почтовый или электронный);
- отмечается тип доставки обращения (лично, почта, электронная почта, факс), если письменное обращение направлено из вышестоящих органов, органов надзорной деятельности или должностных лиц, то указывается соответствующий орган или должностное лицо, от которого оно поступило, а также указываются дата и исходящий номер сопроводительного письма;
- ставится отметка о повторности обращения с указанием даты и номера направленного ранее гражданину ответа (при наличии условий, указанных в пункте 2.6 настоящего Порядка).

2.8. На обращении заявителя проставляется штамп, в котором указывается дата и номер регистрации.

2.9. Зарегистрированное обращение направляется на рассмотрение и оформление резолюции директору ЦДТ. Срок оформления резолюции не более 3 календарных дней.

Резолюция содержит поручение должностному лицу ЦДТ о рассмотрении обращения с указанием срока подготовки ответа заявителю.

Срок рассмотрения обращения составляет 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения в ЦДТ.

2.10. После оформления резолюции директором ЦДТ обращение возвращается делопроизводителю для регистрации резолюции в журнале регистрации письменных обращений граждан и направления резолюции и обращения исполнителю не позднее следующего рабочего дня со дня получения резолюции.

В случае, если в поручении в качестве исполнителей определены несколько исполнителей (далее – соисполнители), то подлинник обращения и резолюции направляется исполнителю, которому поручен свод, либо указанному в поручении первым (далее – ответственный исполнитель), соисполнителям направляется копия обращения и резолюции.

Соисполнители направляют в адрес ответственного исполнителя информацию по существу поручения, в части касающейся, в течение 10 календарных дней со дня получения поручения, если иной срок не указан в поручении.

2.11. Для рассмотрения и подготовки ответа на обращение исполнитель изучает обращение и материалы к нему, запрашивает 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, определяет сотрудника отраслевого (функционального), территориального органа, ответственного за подготовку проекта ответа на обращение.

Если гражданин приложил к своему обращению или передал при рассмотрении обращения документы, материалы либо их копии и настаивает на возвращении их ему, то они должны быть возвращены гражданину. При этом исполнители для рассмотрения обращения вправе изготовить копии возвращаемых документов и материалов.

2.12. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, директор ЦДТ вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, в следующем порядке:

- ответственный исполнитель поручения не позднее, чем за 5 рабочих дней до истечения срока исполнения поручения, представляет на имя директора ЦДТ служебную записку с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения;
- в случае получения резолюции директора ЦДТо продлении срока исполнения поручения, в адрес заявителя в течение 3 рабочих дней направляется уведомление за подписью директора ЦДТ о продлении срока рассмотрения обращения с указанием причин.

Продление срока рассмотрения обращения отмечается делопроизводителемв журнале регистрации письменных обращений граждан в течение 1 рабочего дня со дня принятия такого решения директором ЦДТ.

2.13. При рассмотрении обращения, отнесенного к предложениям, в отношении каждого предложения производится оценка возможности его

принятия. При проведении данной оценки учитываются следующие обстоятельства:

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;
- необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы, совершенствования деятельности ЦДТ, развития общественных отношений, улучшения социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;
- возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуется в случае принятия предложения;
- материальные и финансовые затраты на реализацию предложения;
- возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса, которого касается предложение.

С учетом результатов анализа предложения в отношении отмеченных обстоятельств исполнитель подготавливает ответ на обращение, в котором сообщается о результатах рассмотрения предложения. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято.

2.14. При рассмотрении обращения, отнесенного к заявлениям, производится оценка следующих обстоятельств:

- наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения в целях содействия гражданину в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, достаточность оснований для совершения испрашиваемого действия, возможность принятия мер для удовлетворения заявления в пределах компетенции ЦДТ;
- анализ законов и иных нормативных правовых актов, о нарушении которых указано в обращении, возможность принятия мер в пределах компетенции ЦДТ;
- обоснованность сообщения о недостатках в работе ЦДТи его должностных лиц, критики деятельности ЦДТи должностных лиц.

С учетом результатов анализа заявления в отношении отмеченных обстоятельств исполнитель подготавливает ответ на обращение. В ответе на обращение гражданину сообщается о результатах рассмотрения заявления. Если заявление не удовлетворено, гражданину сообщается о причинах отказа удовлетворения заявления.

2.15. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобам, анализируется обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц; проверяется, соответствовали ли обжалуемые действия (бездействие) должностного лицаЦДТположениям и предписаниям нормативных правовых актов, организационно-распорядительных документов.

Если в результате проведенного анализа подтвердились приведенные в жалобе факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных правовых актов, организационно-распорядительных документов, жалоба признается обоснованной.

Если жалоба признана обоснованной, то информация об этом направляется директору ЦДТдля принятия решения в соответствии с законодательством. О результатах рассмотрения сообщается гражданину.

Если жалоба признана необоснованной, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

2.16. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ЦДТ, обращение в течение 7 календарных дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.17. При повторном обращении дополнительное рассмотрение обращения проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения указанного в обращении вопроса, и осуществляется в следующем порядке:ответственный исполнитель представляет на имя директора ЦДТ служебную записку о целесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу:

- в случае принятия директором ЦДТ решения (в письменной форме) о нецелесообразности продолжения переписки в адрес гражданина направляется соответствующее уведомление;
- в случае принятия директором ЦДТ (в письменной форме) о целесообразности продолжения переписки, обращение заявителя рассматривается в порядке, установленном настоящим Порядком.

2.18. По итогам рассмотрения обращения в срок не позднее 7 календарных дней до окончания срока исполнения поручения исполнитель готовит проект ответа на обращение, подготовленный в соответствии с одним или несколькими из нижеперечисленных вариантов:

- письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомление о направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;
- уведомлении о принятом решении о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу;
- уведомление о возвращении обращения, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- сообщение о недопустимости злоупотребления правом в случае получения письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- сообщение о невозможности прочтения текста письменного обращения, если фамилия и почтовый адрес заявителя поддаются прочтению;
- сообщение о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- уведомление о прекращении рассмотрения обращения на основании заявления гражданина.

2.20. Исполнитель в течение 1 рабочего дня рассматривает, визирует и направляет проект ответа на обращение для подписания директору ЦДТ

2.21. Директор ЦДТ в течение 3 рабочих дней подписывает ответ на обращение либо возвращает проект ответа на обращение на доработку ответственному исполнителю с указанием срока доработки.

2.22. Доработка ответа на обращение осуществляется в соответствии с настоящим Порядком без продления срока рассмотрения обращения.

2.23. Документовед в срок не позднее следующего рабочего дня после получения подписанного ответа на обращение снимает обращение с контроля, оформляет почтовое отправление в конверт и обеспечивает отправку заявителю в установленном порядке.

Ответы на обращения, поступившие через электронную почту, и в которых указан только адрес электронной почты заявителя, отправляется по электронной почте, заранееотсканированные в формате jpeg, PGF и др.

В случае, если обращение поступило на рассмотрение в ЦДТ от вышестоящих органов, органов надзорной деятельности или от должностных лиц, информация о результатах рассмотрения обращения с копией ответа на обращение направляется в соответствующий орган или должностному лицу, в случае, если они обращались с такой просьбой.

Блок-схема Порядка рассмотрения обращений приводится в приложении2 к настоящему Порядку.

III. Организация личного приема граждан

3.1. Директор ЦДТ, заместители директора ЦДТ ведут личный прием граждан в соответствии с графиком личного приема граждан, согласно регламента работы ЦДТ

3.2. Организация и проведение личного приема граждан возлагается на делопроизводителя ЦДТ

Делопроизводитель ЦДТ производит предварительную запись на личный прием в журнале предварительной записи на личный прием граждан, в котором должны быть внесены следующие сведения:

– дата обращения, фамилия, имя, отчество гражданина, его адрес, контактный телефон (последний – при наличии);
– содержание обращения и иная информация по просьбе гражданина.

Одновременно заполняется карточка личного приема гражданина (далее – карточка) по форме (приложение 3 к настоящему Порядку), которая в день личного приема направляется на рассмотрение и оформление резолюции директору ЦДТ.

Запись на личный прием граждан также может производиться по телефону.

3.3. Список граждан формируется делопроизводителем согласно списку предварительной записи,на личный прием граждан.

3.4. Делопроизводитель перед началом личного приема граждан проверяет у гражданина документ, удостоверяющий личность.

3.5. Прибывшие граждане приглашаются на личный прием граждан в порядке, установленном в списке очередности. Максимальное время ожидания в очереди для участия в личном приеме граждан не может превышать 20 минут.

3.6. Для участия в личном приеме граждан могут быть приглашенызаместители директора, руководители отделов , в компетенции которых находятся вопросы, рассматриваемые в ходе личного приема.

3.7. Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку в день личного приема граждан.

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 граждан, о чем делается запись в карточке.

В случае, если изложенные в устном обращении вопросы требуют изучения, проработки, принятия необходимых мер и направления поручения специалистам управления образования, по результатам рассмотрения гражданину направляется письменный ответ в течение 30 календарных дней.

3.8. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема граждан, подлежат регистрации в журнале учета устных обращений граждан (личный прием) и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком. О регистрации письменного обращения производится запись в карточкеделопроизводителем ЦДТ.

3.9. В ходе личного приема граждан заявителю отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ЦДТ или должностного лица ЦДТ, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством РФ, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

3.10. Результат личного приема граждан отражается в карточке личного приема.

Результатом личного приема граждан является один или несколько из нижеперечисленных вариантов:

- устный ответ в ходе личного приема граждан по существу вопроса, с которым обратился заявитель;
- направление должностным лицам ЦДТ поручения о направлении письменного ответа гражданину;
- принятие в ходе личного приема граждан письменного обращения;
- разъяснение, куда и в каком порядке гражданину следует обратиться;
- отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, если гражданину ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.11. По запросу гражданина ему направляется копия карточки личного приема по итогам рассмотрения его вопроса на личном приеме граждан.

3.12. Допускается исключение из списка граждан, обратившихся с просьбой о личном приеме граждан присообщении заявителя о невозможности присутствия на личном приеме или отсутствия необходимости в личном приеме граждан.

IV. Формы контроля за рассмотрением обращений

4.1. Текущий контроль за соблюдением сотрудниками ЦДТнастоящего Порядка и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к рассмотрению обращений гражданосуществляется делопроизводителем ЦДТ.

4.2. Общий контроль за соблюдением сроков исполнения по рассмотрению обращений и мониторинг работы по рассмотрению обращений граждан проводится директором ЦДТ.

4.3. Обращение снимается с контроля делопроизводителемпосле полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу заявителям и контролирующим органам. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

Обращение, по которому был продлен срок исполнения, снимается с контроля после направления окончательного ответа на обращение в адрес заявителя.

Данные о снятии с контроля обращения вносятся в журнал регистрации письменных обращений граждан.

4.4. В рамках осуществления контроля делопроизводитель ЦДТ направляет в адрес исполнителей напоминание о наступлении срока исполнения по рассмотрению обращений со сроком исполнения на предстоящий день (приложение N 4 к настоящему Порядку).

4.5. Ежемесячно 1-го числа текущего месяца делопроизводитель ЦДТ проводит мониторинг исполнения обращений(если поступление обращений было), в случае выявления фактов нарушений направляет в адрес исполнителей уведомление о нарушении сроков рассмотрения обращений с требованием о незамедлительном направлении ответа в адрес заявителя (приложение N 5 к

настоящему Порядку).

4.6. Ежемесячно 10-го числа месяца, следующего за отчетным, делопроизводитель ЦДТ направляет директору ЦДТ отчет о результатах рассмотрения обращений и информацию о неисполненных в срок обращениях с указанием ответственных исполнителей(если поступление обращений было).

4.7. Ежеквартально, администратор сайта размещает отчет по работе с обращениями граждан на официальном сайте в **информационно-**телекоммуникационной **сети** "Интернет"

Сотрудники несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, за свои решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе рассмотрения обращений.

Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

V. Списание обращений «В дело»

5.1. Последний этап работы с обращениями – списание «В дело». Делопроизводство по рассмотрению обращений ведется в соответствии с номенклатурой дел ЦДТ (далее – номенклатура дел), ежегодно утверждаемой приказом ЦДТ.

5.2. Документы «В дело» формируются в рабочем порядке в течение календарного года и располагаются в хронологическом порядке. Сроки хранения документов определяются согласно номенклатуре дел.

5.3. При формировании документов «В дело» проверяется наличие дат, подписей, виз и их полнота. Нерассмотренные полностью, а также неправильно оформленные документы запрещается подшивать «В дело», они возвращаются исполнителям на доработку.

Письменные обращения граждан, ответы на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в личные дела, оформляется титульный лист на каждое личное дело (приложение 5 к настоящему Порядку).

5.4. При изменении состава документов дела (изъятии, включении документов, замены их копиями) делается соответствующая отметка делопроизводителем ЦДТ

5.5. Списанные «В дело» документы хранятся ЦДТ ипо истечении установленного срока хранения подлежат уничтожению.

VI. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействие) ЦДТ, а также должностных лиц ЦДТ при рассмотрении обращений

6.1. Принятые по обращению решенияи действия (бездействие) сотрудников ЦДТ, ответственных за принятие решения в ходе рассмотрения обращений граждан, а также нарушение порядка рассмотрения обращений могут быть

обжалованы в досудебном **(**внесудебном) порядке (далее - досудебное обжалование).

6.2. Предметом досудебного обжалования могут являться нарушения порядка рассмотрения обращений, изложенных в настоящем Порядке, а также действия (бездействие) сотрудников ЦДТ, ответственных за порядок рассмотрения обращений.

6.3. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление в ЦДТв письменной форме или в форме электронного документа жалобы гражданина (далее – жалоба). Рекомендуемая форма жалобы приведена в приложении 6 к настоящему Порядку.

6.4. В жалобе указываются сведения, предусмотренные пунктом 2.2 и пунктом 2.3 настоящего Порядка.

Дополнительно в жалобе могут быть указаны:

- наименование должности, фамилия, имя и отчество сотрудника ЦДТ, действия (бездействие) которого обжалуется (при наличии информации);
- суть (обстоятельства) обжалуемого действия (бездействия), основания по которым гражданин считает, что нарушены его права, свободы или законные интересы, созданы препятствия к их реализации, либо незаконно возложена какая-либо обязанность;
- иные сведения, которые гражданин считает необходимым сообщить.

В подтверждение своих доводов гражданин вправе приложить к жалобе документы, либо их копии.

6.5. Гражданин имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

6.6. Гражданин вправе направить жалобу директору ЦДТв порядке досудебного (внесудебного) рассмотрения.

6.7. Жалоба должна быть рассмотрена в течение 30 календарных дней со дня ее регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления ЦДТ в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения жалобы документов в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, директор ЦДТ вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 календарных дней с уведомлением об этом гражданина и указанием причин продления. Уведомление за подписью директора ЦДТнаправляется в адрес гражданина в течение одного рабочего дня со дня принятия решения о продлении срока рассмотрения жалобы.

6.8. Жалоба подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

6.9. Результатом досудебного обжалования является рассмотрение всех поставленных в жалобе вопросов, принятие необходимых мер и направление ответа заявителю в соответствии с настоящим Порядком.

6.10. Гражданин вправе обжаловать решения и действия (бездействие) управления образованияпри рассмотрении жалобы в судебном порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1
к Порядку рассмотрения обращений граждан,
поступивших в ЦДТ

Рекомендуемая форма обращения

МУ ДО «Центр детского творчества»
(наименование ОО)
Н.Н.Старцевой
(фамилия, инициалы имени и отчества директора

(фамилия, имя, отчество гражданина)

проживающего (-ей) по адресу:

контактный телефон: _____

Заявление (предложение, жалоба)

Изложение сути обращения (заявления, предложения, жалобы).

«___» _____20 ___г. Подпись гражданина_____

Приложение № 2
к Порядку рассмотрения обращений граждан,
поступивших в ЦДТ»

БЛОК-СХЕМА
Порядка рассмотрения обращений граждан,
поступивших в МУ ДО «Центр детского творчества»

отправка заявителю в установленном порядке
(не позднее следующего рабочего дня со дня поступления)

Приложение № 3
к Порядку рассмотрения обращений граждан,
поступивших в ЦДТ

Форма учетной карточки приема граждан

Муниципальное учреждение дополнительного образования
"Центр детского творчества"(МУДО «ЦДТ»)
«Челядьлӧн творчество шӧрин»
содтӧдтӧдӧмлунсетанмуниципальнӧй учреждение
("ЧТШ" СТС МУ)
администрациясайӧзӧсвелӧдӧмӧнвеськӧдланiн

Мира ул., д. 11А, г. Сыктывкар, Республика Коми, 167018
Приемная: 62-55-92

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ПРИЕМА ГРАЖДАН

Дата приема «___»_____ 20___ г.
Время приема_____час._____мин.

Фамилия, имя, отчество заявителя _____
_____
Адрес заявителя _____
Контактный телефон _____
Краткое содержание беседы _____
_____
_____
Ф.И.О. ведущего прием _____
Резолюция_____
(кому и что поручено)
_____
Срок исполнения _____
Результаты рассмотрения обращения _____
_____
_____
_____
_____
_____

Приложение № 4

к Порядку рассмотрения обращений граждан,
поступивших в ЦДТ

Напоминание о наступлении срока исполнения по рассмотрению обращений граждан,срок исполнения «___» _____ 20__ г.

Дата регистрации	Рег. номер	Гражданин	Содержание	Крайний срок	Исполнитель	Состояние

Приложение № 5
к Порядку рассмотрения обращений граждан,
поступивших в ЦДТ

Форма личного дела обращения

Муниципальное учреждение дополнительного образования
"Центр детского творчества"(МУДО «ЦДТ»)
«Челядьлӧн творчество шӧрин»
содтӧдтӧдӧмлунсетанмуниципальнӧй учреждение
("ЧТШ" СТС МУ)

ДЕЛО № _____

_____

(Ф.И.О. заявителя)

_____

(адрес проживания)

_____

(организация, откуда поступило обращение)

Начато**:** _____
Окончено:_____
Кол-во листов: _____

Примечание:

Приложение № 6
к Порядку рассмотрения обращений граждан,
поступивших в ЦДТ

Рекомендуемая форма жалобы на решения и действия (бездействие) ЦДТ, а также должностных лиц ЦДТ при рассмотрении обращений

МУ ДО «Центр детского творчества»
(наименование ОО)
Н.Н.Старцевой
(фамилия, инициалы имени и отчества директора

_____
(фамилия, имя, отчество гражданина)

Индекс, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ:

_____

_____

контактный телефон: _____

жалоба.

Изложение сути жалобы.

«___» _____20 ___г. Подпись гражданина_____