



Муниципальное учреждение дополнительного образования
«Центр дополнительного образования детей «Олимп»
(МУДО «ЦДОД «Олимп»)
«Олимп» челядьлы содтöd тödöмлун сетан шöрин» содтöd тödöмлун сетан
муниципальной учреждение
(«Олимп» ЧСТСШ» СТСМУ)

ПРИНЯТО:

Педагогическим советом

Протокол № 1

«30» августа 2022 г.

Учтено мнение родителей

Протокол Совета родителей № 2

«30» августа 2022 г.

Учтено мнение учащихся

Протокол Совета учащихся № 2

«30» августа 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор МУДО «ЦДОД «Олимп»

 Е.А. Некрасова

«30» августа 2022 г.



ПОРЯДОК

**рассмотрения обращения граждан, поступивших в
муниципальное учреждение МУДО «ЦДОД «Олимп»**

г. Сыктывкар
2022 год

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в Муниципальное учреждение дополнительного образования «Центр дополнительного образования детей «Олимп» (далее – Порядок, МУДО «ЦДОД «Олимп» соответственно), определяет порядок рассмотрения обращений граждан, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения) и проведения личного приема граждан директором МУДО «ЦДОД «Олимп» (далее – личный прием граждан).

1.2. С обращениями могут выступать физические лица - граждане Российской Федерации, а также иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, или их уполномоченные представители (далее – гражданин, заявитель).

Полномочия представителей заявителей, указанных в абзаце первом настоящего пункта, подтверждаются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц в МУДО «ЦДОД «Олимп».

1.3. Место нахождения МУДО «ЦДОД «Олимп»: 167023, Республика Коми, г. Сыктывкар, ул. Морозова, дом 6.

Прием обращений осуществляется:

понедельник - суббота 9 ч. 00 мин. до 16 ч. 00 мин.

обеденный перерыв с 12 ч. 00 мин. до 13 ч. 00 мин.

воскресенье выходные дни.

Согласно ч. 2 ст. 112 Трудового кодекса Российской Федерации при совпадении выходного и нерабочего праздничного дней выходной день переносится на следующий после праздничного рабочий день, за исключением выходных дней, совпадающих с нерабочими праздничными днями 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 и 8 января.

Обратиться в МУДО «ЦДОД «Олимп» можно следующими способами:

- направить письменное обращение почтовым отправлением по адресу:

167023, г. Сыктывкар, ул. Морозова, д. 6, МУДО «ЦДОД «Олимп»;

- доставить письменное обращение лично в МУДО «ЦДОД «Олимп» по адресу: 167023, г. Сыктывкар, ул. Морозова, д. 6, прием письменных обращений производится понедельник- суббота 9 ч. 00 мин. до 16 ч. 00 мин.

обеденный перерыв с 12 ч. 00 мин. до 13 ч. 00 мин.

воскресенье выходные дни, нерабочие праздничные дни;

- обратиться устно в ходе личного приема граждан, проводимого директором МУДО «ЦДОД «Олимп»;

- отправить обращение на адрес электронной почты МУДО «ЦДОД «Олимп» zvd38@mail.ru (далее - электронная почта МУДО «ЦДОД «Олимп»);

- отправить обращение посредством электронной формы обратной связи в разделе «Интернет - приёмная» на официальном сайте МУДО «ЦДОД «Олимп»

в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:(<http://цэвд38.рф>) (далее – официальный сайт МУДО «ЦДОД «Олимп»).

Телефон МУДО «ЦДОД «Олимп»: 8(8212) 31-13-36, 8(8212) 31-91-47, 8(8212) 31-46-84;

1.4. Информация по вопросам порядка рассмотрения обращений может быть получена:

- непосредственно в МУДО «ЦДОД «Олимп» на информационных стендах;
- по почте (по письменным обращениям);
- на официальном сайте МУДО «ЦДОД «Олимп» в «Интернет - приёмная» - обращения граждан, обращения и запросы - обратиться;
- с использованием средств телефонной связи, электронной почты.

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

Информация о графике личного приема граждан (месте проведения, а также об установленных для личного приема граждан днях и часах) размещается при входе в здание МУДО «ЦДОД «Олимп», а также на официальном сайте МУДО «ЦДОД «Олимп».

В соответствии с приказом МУДО «ЦДОД «Олимп» от 26.09.2019 № 212 «Об официальном сайте МУДО «ЦДОД «Олимп» на официальном сайте МУДО «ЦДОД «Олимп» размещаются следующие информационные материалы:

- полное наименование и почтовый адрес МУДО «ЦДОД «Олимп»;
- телефоны, по которым можно получить консультацию;
- адрес электронной почты МУДО «ЦДОД «Олимп»;
- настоящий Порядок;
- формы обращений.

1.5. Ответственным за обеспечение доступа граждан к информации о настоящем Порядке, в том числе за подготовку информации для размещения на официальном сайте МУДО «ЦДОД «Олимп», а также на информационных стендах МУДО «ЦДОД «Олимп» является методист МУДО «ЦДОД «Олимп».

1.6. Основные термины, используемые в Порядке:

- обращение гражданина (далее – обращение) – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу;

- 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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

- жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его

нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или 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 государственном органе или органе местного самоуправления;

- отдельные категории граждан – граждане России, удостоенные званий Героя Советского Союза, героя Российской Федерации и являющиеся полными кавалерами ордена Славы, члены Совета Федерации, депутаты Государственной Думы.

II. Порядок рассмотрения обращений

2.1. Порядок рассмотрения обращений осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральным законом от 25.07.2002 № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации», Конституцией Республики Коми от 17.02.1994, Законом Республики Коми от 11.05.2010 № 47-РЗ «О реализации права граждан на обращение в Республике Коми», Уставом муниципального образования городского округа «Сыктывкар», Порядком рассмотрения обращения граждан, поступивших в администрацию муниципального образования городского округа «Сыктывкар» утвержденным Постановлением администрации МО ГО «Сыктывкар» от 03.07.2018 № 7/1708, настоящим Порядком.

2.2. Представитель МУДО «ЦДОД «Олимп»:

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

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, структурных подразделениях администрации МО ГО «Сыктывкар», в подведомственных управлению образования муниципальных организациях 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 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 и предусмотренных пунктом 2.13 раздела II настоящего Порядка;

- 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. При рассмотрении обращения МУДО «ЦДОД «Олимп» гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- 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;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.4. Регистрация обращений производится делопроизводителем МУДО «ЦДОД «Олимп» в журнале регистрации обращений граждан (приложение № 1 к настоящему Порядку) в течение 3 рабочих дней со дня поступления обращения в МУДО «ЦЭВД № 38» в письменной форме (далее – письменное обращение) или в форме электронного документа (далее – электронное обращение).

В случае поступлений обращений в выходные или праздничные дни, регистрация обращений производится в первый рабочий день МУДО «ЦДОД «Олимп».

2.5. Требования к письменному обращению:

2.5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, 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.

2.5.2. Граждане вправе при необходимости указать в обращении электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения.

2.5.3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению дополнительные документы и материалы либо их копии, в том числе в электронной форме, путем направления

дополнительных документов и материалов на адрес электронной почты МУДО «ЦДОД «Олимп».

2.5.4. Обращение, направленное в МУДО «ЦДОД «Олимп» в форме электронного документа в разделе «Обратная связь» на официальном сайте МУДО «ЦДОД «Олимп» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» перенаправляется на адрес электронной почты МУДО «ЦДОД «Олимп» и подлежит регистрации в журнале регистрации обращений граждан и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

2.5.5. Обращение, направленное в МУДО «ЦДОД «Олимп» в форме электронного документа на адрес электронной почты МУДО «ЦДОД «Олимп» поступает на адрес электронной почты МУДО «ЦДОД «Олимп» и подлежит регистрации в журнале регистрации обращений граждан и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

2.5.6. В обращении в форме электронного документа гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Рекомендуемая форма письменного обращения приведена в приложении № 2 к настоящему Порядку, а также размещена на официальном сайте МУДО «ЦДОД «Олимп».

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

2.7. При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина на втором экземпляре принятого обращения ставится штамп с указанием даты его принятия и сообщается контактный телефон МУДО «ЦДОД «Олимп».

2.7.1. По просьбе гражданина на втором экземпляре принятого обращения могут быть указаны фамилия и инициалы, должность лица, принявшего письменное обращение.

2.8. Обращение проверяется делопроизводителем МУДО «ЦДОД «Олимп» 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 ответ в соответствии с действующим законодательством.

2.9. При регистрации в журнале регистрации обращений граждан МУДО «ЦДОД «Олимп» заполняются следующие необходимые данные:

- порядковый номер, номер регистрации обращения;
- дата регистрации обращения;
- вид запроса;
- отмечается тип доставки обращения (лично, почта России, электронная почта, факс, другое), если письменное обращение направлено из других государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, то указывается соответствующий орган или должностное лицо, от которого оно поступило, а также указываются дата и исходящий номер сопроводительного письма;

- указываются фамилия и инициалы гражданина (в именительном падеже), суть вопроса, контроль, резолюция директора, исполнитель, срок исполнения, отметка об исполнении, тип отправки, отмечается возврат уведомлений о получении ответа заявителем, отметка о повторности обращения с указанием даты и номера направленного ранее гражданину ответа (при наличии условий, указанных в пункте 2.8 настоящего Порядка).

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

2.11. Зарегистрированное обращение в течение 1 рабочего дня направляется на рассмотрение и оформление резолюции директору МУДО «ЦДОД «Олимп». Срок оформления резолюции составляет не более 3 рабочих дней со дня получения обращения.

Резолюция содержит поручение работнику МУДО «ЦДОД «Олимп» о рассмотрении обращения с указанием срока подготовки ответа заявителю.

Срок рассмотрения обращения составляет не более 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения в МУДО «ЦДОД «Олимп».

2.12. После оформления резолюции директором МУДО «ЦДОД «Олимп», обращение возвращается к делопроизводителю МУДО «ЦДОД «Олимп» для регистрации резолюции в журнале регистрации обращений граждан МУДО «ЦДОД «Олимп» 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 копия обращения и резолюции к нему направляются всем исполнителям. Оригинал обращения находится на контроле директора МУДО «ЦДОД «Олимп». Соисполнители направляют в адрес ответственного исполнителя информацию о результатах рассмотрения обращения в части доводов, отнесенных к их компетенции, в срок не позднее 10 календарных дней до окончания срока исполнения поручения, если иной срок не указан в поручении.

2.13. Для рассмотрения и подготовки ответа на обращение исполнитель изучает обращение и материалы к нему, запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, структурных подразделениях администрации МО ГО «Сыктывкар», в подведомственных Управлению муниципальных организациях и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, определяет работника МУДО «ЦДОД «Олимп», ответственного за подготовку проекта ответа на обращение.

В случае если гражданин в подтверждение своих доводов приложил к своему обращению или представил (направил) при рассмотрении обращения документы, материалы либо их копии и настаивает на возвращении их ему, то они должны быть возвращены гражданину вместе с ответом на обращение. При этом исполнители для рассмотрения обращения вправе изготовить копии возвращаемых документов и материалов.

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

- в случае если в письменном обращении не указаны 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 государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 календарных дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- МУДО «ЦДОД «Олимп» 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 письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 рабочих дней со дня регистрации обращения в журнале регистрации обращений граждан сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в случае если 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 МУДО «ЦДОД «Олимп» 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 МУДО «ЦДОД «Олимп». 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 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 МУДО «ЦДОД «Олимп».

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

- ответственный исполнитель поручения не позднее, чем за 5 календарных дней до истечения срока исполнения поручения, представляет на имя директора ЦДОД «Олимп» служебную записку с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения;

- срок рассмотрения служебной записки и оформления резолюции директором МУДО «ЦДОД «Олимп» составляет не более 3 рабочих дней со дня получения служебной записки;

- в случае получения резолюции директором МУДО «ЦДОД «Олимп» о продлении срока исполнения поручения в адрес заявителя в течение 1 рабочего дня направляется уведомление за подписью директора МУДО «ЦДОД «Олимп» о продлении срока рассмотрения обращения.

Продление срока рассмотрения обращения отмечается делопроизводителем МУДО «ЦДОД «Олимп» в журнале регистрации обращений граждан МУДО «ЦДОД «Олимп» в течение 1 рабочего дня со дня принятия такого решения директора МУДО «ЦДОД «Олимп».

2.15. 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 МУДО «ЦДОД «Олимп», 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 потребует 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.

2.16. 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 МУДО «ЦДОД «Олимп»;

- анализ законов и иных нормативных правовых актов, о нарушении которых указано в обращении, возможность принятия мер в пределах компетенции МУДО «ЦДОД «Олимп»;

- обоснованность сообщения о недостатках в работе МУДО «ЦДОД «Олимп» и его работников, критики деятельности указанных органов и 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.

2.17. 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) работника (работников) МУДО «ЦДОД «Олимп», положениям и предписаниям нормативных правовых актов, организационно-распорядительных документов.

Если в результате проведенного анализа подтвердились приведенные в жалобе факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий (бездействия), 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 МУДО «ЦДОД «Олимп», для принятия решения в соответствии с законодательством. О результатах рассмотрения сообщается гражданину.

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

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

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов требует запроса дополнительной информации, МУДО «ЦДОД «Олимп» в течение 7 рабочих дней направляет запрос в соответствующую организацию для организации работы по данному обращению и предоставлении ответа в МУДО «ЦДОД «Олимп» в течении 10 рабочих дней.

МУДО «ЦДОД «Олимп» при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления, муниципальную организацию или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах, организациях или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, муниципальную организацию или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

В случае если в соответствии с предусмотренным запретом, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, муниципальную организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 календарных дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.19. При обращении гражданина с вопросом, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, рассмотрение обращения проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения указанного в обращении вопроса, в порядке, установленном настоящим Порядком.

2.20. По итогам рассмотрения обращения в срок не позднее 7 календарных дней до окончания срока исполнения поручения, соисполнитель, назначенный ответственным за подготовку проекта ответа на обращение, представляет исполнителю проект ответа гражданину по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ и предусмотренных пунктом 2.13 настоящего Порядка.

2.21. Исполнитель в течение 1 рабочего дня рассматривает, визирует и направляет проект ответа на обращение для подписания директору МУДО «ЦДОД «Олимп».

2.22. Директор МУДО «ЦДОД «Олимп» в течение 3 рабочих дней подписывает ответ на обращение либо возвращает проект ответа на обращение на доработку ответственному исполнителю с указанием срока доработки.

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

2.24. Ответ на обращение (с материалами к обращению) за подписью директора МУДО «ЦДОД «Олимп» направляется исполнителем к делопроизводителю для снятия с контроля в срок не позднее 1 рабочего дня до истечения срока исполнения обращения, указанного в поручении.

Делопроизводитель в срок не позднее следующего дня после получения подписанного ответа на обращение снимает обращение с контроля в журнале регистрации обращений граждан МУДО «ЦДОД «Олимп», оформляет почтовое отправление в конверт, заносит необходимые данные в реестр для отправки заявителю в установленном порядке.

В случае если обращение поступило на рассмотрение в МУДО «ЦДОД «Олимп» из других государственных органов, органов местного самоуправления 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.

Ответ на электронное обращение, поступившее в МУДО «ЦДОД «Олимп» направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты,

указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на коллективное обращение граждан направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших обращение. Ответ направляется указанному лицу для доведения его содержания до сведения остальных лиц, подписавших обращение.

Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется всем лицам, подписавшим обращение, указавшим адрес, по которому должен быть направлен ответ.

В случае если просьба о направлении ответа выражена несколькими гражданами либо всеми лицами, подписавшим обращение, копия ответа направляется каждому из них по указанным ими адресам.

Блок-схема Порядка рассмотрения обращений приводится в приложении №3 к настоящему Порядку.

В случае невозможности отправки ответа адресату (отсутствие обратного адреса, контактного телефона и т.п.), ответ подшивается в личное дело гражданина, которое формируется при подаче заявления гражданина и по требованию адресата выдается лично.

III. Организация и проведение личного приема граждан

3.1. Директор МУДО «ЦДОД «Олимп» ведут личный прием граждан по предварительной записи в соответствии с графиком личного приема граждан, утвержденным приказом директора.

3.2. Предварительная запись на личный прием граждан производится делопроизводителем в журнале регистрации приема по личным вопросам.

Запись на личный прием производится в понедельник - суббота с 09.00 до 16.00, перерыв на обед с 12.00 до 13.00 часов (приложение № 4 к настоящему Порядку).

Регламентированное время приема одного посетителя составляет не более 30 минут.

- к директору МУДО «ЦДОД «Олимп» каждый понедельник месяца с 14.00 до 16.00 часов и среду с 09.00 до 11.00;

Предварительная запись на личный прием производится по телефону, а также при личном обращении в МУДО «ЦДОД «Олимп».

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

Заявитель при записи на личный прием по телефону указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), адрес заявителя, контактный телефон, кратко излагает суть обращения.

В ходе предварительной записи работником службы контроля и работы с документами устанавливается повторность или неоднократность обращений заявителя по изложенному вопросу.

В случае выявления повторности или неоднократности поступления от заявителя обращений делопроизводителем подбираются все материалы и документы по предшествующим обращениям данного заявителя.

Подобранные материалы и документы передаются директору, осуществляющему личный прием заявителя.

В ходе предварительной записи при личном обращении заявителю может быть отказано в записи на личный прием в случае, если:

- решение поставленного им вопроса не входит в компетенцию МУДО «ЦДОД «Олимп» или с разъяснением заявителю, в какой государственный орган или орган местного самоуправления ему следует обратиться;

- по поставленному заявителем вопросу ему ранее давались мотивированные ответы, и в ходе записи на личный прием он не приводит новых доводов, имеющих существенное значение для рассмотрения устного обращения;

- заявитель обжалует судебное решение;

- у заявителя отсутствуют документы, удостоверяющие его личность;

- заявитель имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии (до устранения указанной причины).

При записи на личный прием к директору МУДО «ЦДОД «Олимп» делопроизводителем заполняется карточка личного приема граждан(далее – карточка) по форме (приложение № 5 к настоящему Порядку), в которую вносятся следующие данные: дата приема, время приема, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, почтовый адрес для направления ответа, контактный телефон, краткое содержание устного обращения, повторность обращения, фамилия, имя, отчество(последнее при наличии) ведущего прием, резолюция ведущего прием, срок исполнения, результаты рассмотрения обращения.

После предварительной записи на личный прием к директору МУДО «ЦДОД «Олимп» делопроизводителем сообщается заявителю фамилия, имя и отчество директора, к которому записан заявитель, дата и время личного приема, адрес.

3.3. Личный прием граждан, пришедших в МУДО «ЦДОД «Олимп», проводится в кабинете директора МУДО «ЦДОД «Олимп». Для граждан с ограниченными возможностями здоровья необходимо позвонить по телефону 56-56-99 для вызова работника, который может сопроводить его к директору.

3.4. В ходе подготовки к личному приему начальником директором МУДО «ЦДОД «Олимп» осуществляет сбор имеющейся информации по заявленным гражданами вопросам.

3.5. Организацию проведения личного приема с директором МУДО «ЦДОД «Олимп» осуществляет делопроизводитель.

Контроль за организацией и проведением личного приема граждан директора МУДО «ЦДОД «Олимп» осуществляет делопроизводитель.

3.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность дежурному.

3.7. Приглашение граждан на личный прием осуществляется делопроизводителем по телефону, или в случае отсутствия номера контактного телефона направляется гражданину почтой (электронной почтой) в письменном (электронном) виде.

3.7. Личный прием директором МУДО «ЦДОД «Олимп» осуществляется в порядке очередности, согласно записи в журнале регистрации приема посетителей.

3.8. Для участия в личном приеме, который проводится директором МУДО «ЦДОД «Олимп» могут быть приглашены работники МУДО «ЦДОД «Олимп», в компетенции которых находятся вопросы, рассматриваемые в ходе личного приема.

3.9. Содержание устного обращения гражданина в ходе личного приема директора МУДО «ЦДОД «Олимп» заносится в карточку.

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.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства требуют изучения, проработки, принятия необходимых мер, то по результатам их рассмотрения гражданину направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в течение 30 календарных дней.

3.10. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком. О регистрации письменного обращения производится запись в карточке.

3.11. В ходе личного приема гражданину 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 МУДО «ЦДОД «Олимп», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.12. Результат личного приема директора МУДО «ЦДОД «Олимп» заносится в карточку.

Результатом личного приема является один или несколько из нижеперечисленных вариантов:

- устный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов;

- направление поручений работникам МУДО «ЦДОД «Олимп» о принятии необходимых мер и направлении письменного ответа гражданину по существу поставленных в обращении вопросов;

- разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться гражданину, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МУДО «ЦДОД «Олимп»;

- отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, если гражданину ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.13. Не позднее следующего дня после проведения личного приема, заполненная и подписанная директором МУДО «ЦДОД «Олимп» карточка личного приема регистрируется делопроизводителем в журнале регистрации обращений граждан (личный прием директора МУДО «ЦДОД «Олимп» по личным вопросам) по форме (приложение № 6 к настоящему Порядку).

3.14. Допускается исключение граждан, обратившихся с просьбой о личном приеме из журнала регистрации приема посетителей директором МУДО «ЦДОД «Олимп» по личным вопросам, приглашенных на личный прием к директору МУДО «ЦДОД «Олимп»:

- с согласия гражданина в письменной форме, зафиксированного в деле делопроизводителем.

- по устному и по телефону сообщению гражданина о невозможности присутствия на личном приеме или отсутствии необходимости в личном приеме.

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

IV. Формы контроля за рассмотрением обращений

4.1. Текущий контроль за соблюдением работниками МУДО «ЦДОД «Олимп» настоящего Порядка и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к рассмотрению обращений, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан осуществляется в пределах своей компетенции директором МУДО «ЦДОД «Олимп».

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

4.3. Обращение снимается с контроля делопроизводителем в журнале регистрации обращений граждан МУДО «ЦДОД «Олимп» после предоставления ответа на обращение для отправки в адрес заявителя.

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 делопроизводитель вносит в журнал регистрации обращений граждан МУДО «ЦДОД «Олимп».

4.4. В рамках осуществления общего контроля служба делопроизводитель в течение недели направляет в адрес исполнителей напоминание о наступлении срока рассмотрения обращений по форме согласно приложению № 7 к настоящему Порядку.

4.5. В рамках осуществления общего контроля делопроизводитель в течение недели проводит мониторинг рассмотрения обращений и в случае выявления фактов нарушения сроков рассмотрения обращений, сообщает директору МУДО «ЦДОД «Олимп» о нарушении сроков рассмотрения обращений, с требованием о незамедлительном направлении ответа в адрес заявителя.

4.6. Делопроизводитель докладывает о результатах рассмотрения обращений и информирует о неисполненных в срок обращениях на совещаниях, проводимых директором МУДО «ЦДОД «Олимп» с участием работников МУДО «ЦДОД «Олимп», в целях принятия соответствующих мер, направленных на совершенствование работы с обращениями граждан.

4.7. Работники МУДО «ЦДОД «Олимп» несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, за свои решения и

действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе рассмотрения обращений.

V. Списание обращений «В личное дело»

5.1. Последний этап работы с обращениями – списание «В личное дело». Делопроизводство по рассмотрению обращений ведется в соответствии с номенклатурой дел МУДО «ЦДОД «Олимп» (далее – Номенклатура дел), ежегодно утверждаемой приказом директора МУДО «ЦДОД «Олимп».

5.2. Документы «В личное дело» формируются в рабочем порядке по форме (приложение № 8 к настоящему Порядку) в течение календарного года и располагаются в хронологическом порядке. Сроки хранения документов определяются согласно Номенклатуре дел.

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

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

5.5. Списанные «В личное дело» материалы хранятся в службе контроля и работы с документами. По истечении установленного срока хранения подлежат уничтожению.

5.6. Допускается вкладывать в личное дело копии документов.

VI. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) МУДО «ЦДОД «Олимп», а также работников МУДО «ЦДОД «Олимп» при рассмотрении обращений

6.1. Принятые по обращению решения и действия (бездействие) МУДО «ЦДОД «Олимп», работников МУДО «ЦДОД «Олимп», 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) работников МУДО «ЦДОД «Олимп», ответственных за порядок рассмотрения обращений.

6.3. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление в МУДО «ЦДОД «Олимп» в письменной форме или в форме электронного документа жалобы гражданина (далее – жалоба). Рекомендуемая форма жалобы приведена в приложении № 9 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 работника МУДО «ЦДОД «Олимп», действие (бездействие) которого обжалуется (при наличии информации);

- суть (обстоятельства) обжалуемого действия (бездействия), основания по которым гражданин считает, что нарушены его права, свободы и 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 и материалы 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 МУДО «ЦДОД «Олимп» в 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 МУДО «ЦДОД «Олимп» в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения жалобы документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, директор МУДО «ЦДОД «Олимп» 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 МУДО «ЦДОД «Олимп» направляется в адрес гражданина в течение одного 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 работнику, 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 (бездействия) МУДО «ЦДОД «Олимп», работников МУДО «ЦДОД «Олимп» при рассмотрении жалобы в судебном порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Рекомендуемая форма обращения

Муниципальное учреждение дополнительного
образования «Центр дополнительного
образования «Олимп»
(наименование организации)

(фамилия, инициалы имени и отчества директора
МУДО «ЦДОД «Олимп»

(фамилия, имя, отчество гражданина)

проживающего (-ей) по адресу:

контактный телефон: _____

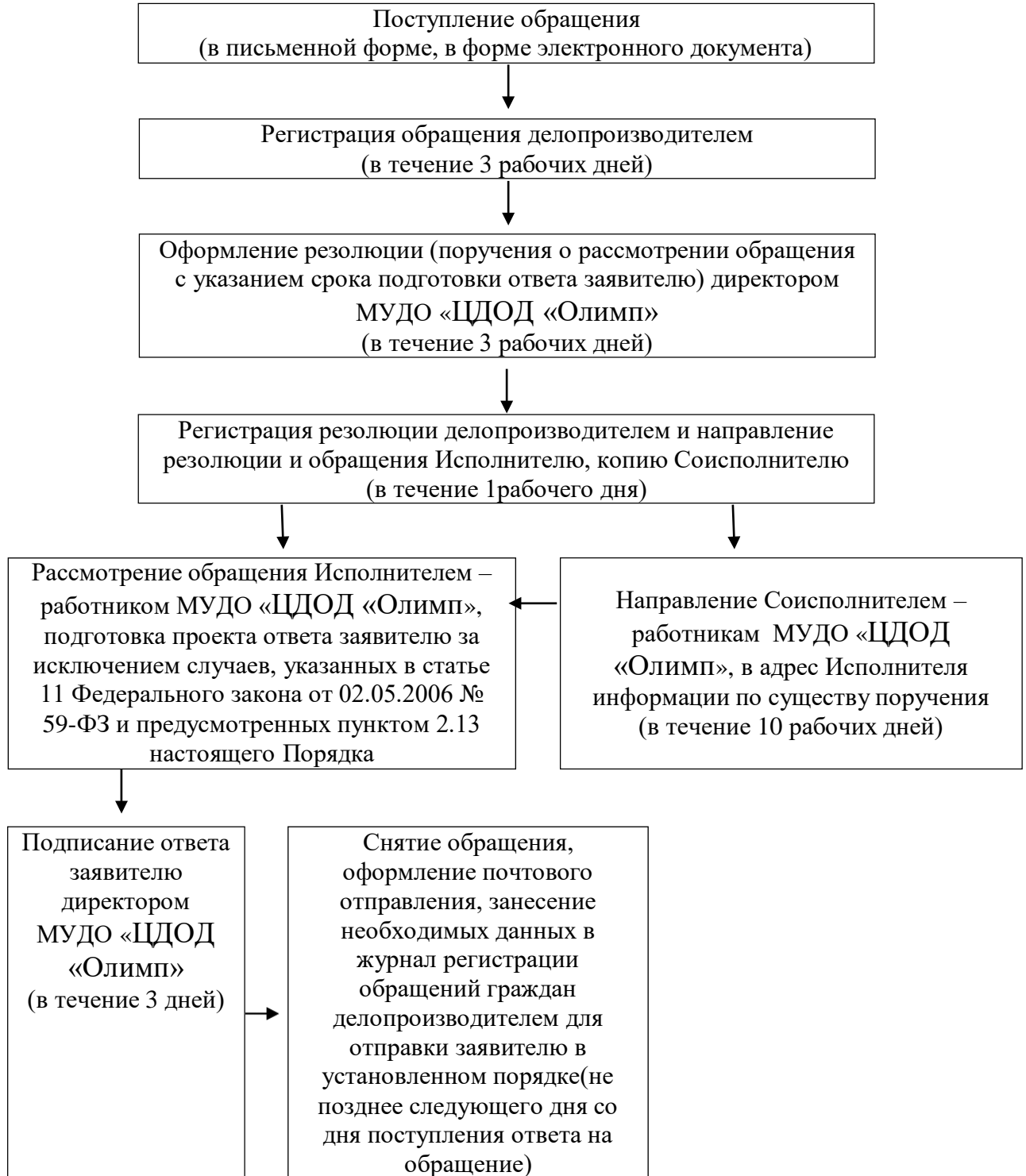
Заявление (предложение, жалоба)

Изложение сути обращения (заявления, предложения, жалобы).

«__» _____ 20__ г.

Подпись гражданина _____

БЛОК-СХЕМА
Порядка рассмотрения обращений граждан,
поступивших в МУДО «ЦДОД «Олимп»



Форма
Журнала регистрации приема посетителей
директором МУДО «ЦДОД «Олимп»
по личным вопросам

№ п/п	Дата обращения, вид обращения	Фамилия Имя Отчество, адрес, контактный телефон заявителя	Краткое содержание обращения	Дата приема	Результаты рассмотрения обращения	Лицо осуществляющее прием
1	2	3	4	5	6	7

Карточка личного приема № _____

Дата приема: « ____ » _____ 20__ г.

Время приёма: _____

Заявитель, пришедший на личный прием:

Фамилия: _____

Имя: _____

Отчество (при наличии): _____

Почтовый адрес для ответа: _____

Контактный телефон: _____

Льготный состав: _____

Повторность обращения: да/нет

Краткое содержание устного обращения: _____

Должностное лицо, осуществляющее личный прием:

Фамилия: _____

Имя: _____

Отчество (при наличии): _____

Должность: _____

Решение, принятое по устному обращению:

Даны устные разъяснения _____ (_____)

подпись расшифровка подписи

Даны поручения:

1. Фамилия И.О. исполнителя: _____

Содержание поручения: _____

Срок исполнения: _____

Отметка о получении письменного обращения во время приема:

Дата регистрации: _____ Регистрационный номер: _____

Подпись лица, осуществившего прием: _____ (_____)

подпись расшифровка подписи

Отметка об ответе заявителю: _____

Отметка о снятии с контроля: _____

Напоминание о наступлении срока исполнения обращений граждан,
зарегистрированных в МУДО «ЦДОД «Олимп»

№ пп	Регистрационный номер	Дата регистрации документа	Автор письма № и дата	Содержание	Ответственный исполнитель	Сроки исполнения
1	2	3	4	5	6	7

Делопроизводитель МУДО «ЦДОД «Олимп» _____ Ф.И.О.
подпись

« ____ » _____ 20 ____ г.



Муниципальное учреждение дополнительного образования
«Центр дополнительного образования детей «Олимп»
(МУДО «ЦДОД «Олимп»)
«Олимп» челядьлы содтөд төдөмлун сетан шөрин» содтөд төдөмлун сетан
муниципальнөй учреждение
(«Олимп» ЧСТСШ» СТСМУ)

ЛИЧНОЕ ДЕЛО №

(Ф.И.О.)

(домашний/электронный адрес)

(откуда поступило обращение)

Начато:

Окончено:

Кол-во листов:

Приложение № 9
к Порядку рассмотрения обращений граждан,
поступивших в МУДО «ЦДОД «Олимп»

Рекомендуемая форма жалобы на решения и действия (бездействие)
МУДО «ЦДОД «Олимп», а также работников МУДО «ЦДОД «Олимп»
при рассмотрении обращений

Муниципальное учреждение
дополнительного образования
«Центр дополнительного образования детей
«Олимп»

(наименование органа местного
самоуправления)

(фамилия, инициалы имени и отчества
директора МУДО «ЦДОД «Олимп»)

(фамилия, имя, отчество гражданина)

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

контактный телефон: _____

жалоба.

Изложение сути жалобы.

«__» _____ 20__ г.

Подпись гражданина _____