

Управление образования Администрации Людиновского  
муниципального округа Калужской области  
Муниципальное казенное образовательное учреждение  
дополнительного образования «Дом детского творчества»

**СОГЛАСОВАНО**

На заседании Совета родителей  
Протокол №   4    
от «   7   »   04   2025г.

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор МКОУ ДО  
«Дом детского творчества»  
\_\_\_\_\_ Т.А.Прохорова  
\_\_\_\_\_ 04 \_\_\_\_\_ 2025 г.

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор МКОУ ДО  
«Дом детского творчества»  
\_\_\_\_\_ Т. А. Прохорова  
Приказ от «23» октября 2025 г.  
№ 298/1

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке рассмотрения обращений граждан  
В муниципальном казенном образовательном учреждении  
дополнительного образования «Дом детского творчества»**

2025 г.

## **1. Общие положения**

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном казенном образовательном учреждении дополнительного образования «Дом детского творчества» (далее – Положение, Учреждение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в действующей редакции, с изменениями) с целью упорядочения работы с обращениями граждан.

1.2. Основные термины, используемые в Положении:

- обращение гражданина (далее – обращение) – направленные в Учреждение или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Учреждение;
- предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Учреждения;
- 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 Учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности Учреждения 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 Учреждения либо выполняющее организационно – распорядительные, административно-хозяйственные функции в Учреждении.

1.3. Организация работы с обращениями обеспечивает необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией Российской Федерации права обращаться в Учреждение или к должностному лицу с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной форме или в форме электронного документа, а также в устной форме.

1.4. Порядок ведения делопроизводства по обращениям, организации личного приема граждан, иные вопросы, не урегулированные настоящим Положением, устанавливаются приказами директора Учреждения.

## **2. Права гражданина при рассмотрении обращения**

2.1. При рассмотрении обращения должностным лицом 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 от 02.05.2006 года №59-ФЗ, а в случае, предусмотренным частью 5.1 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 года №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.

### **3. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением**

3.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Учреждение или к должностному лицу с критикой деятельности Учреждения или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

3.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в Учреждение или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

### **4. Требования к письменному обращению**

4.1. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование Учреждения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

4.3. Обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

## **5. Направление и регистрация письменного обращения**

5.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в Учреждение или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение или должностному лицу.

5.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 года №59-ФЗ.

5.4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

## **6. Рассмотрение обращения**

6.1. Обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

6.2 Учёт, регистрация, ход рассмотрения обращения осуществляется ответственным за работу с обращениями граждан в журнале установленной формы.

6.3. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по обращениям несёт сотрудник, назначенный приказом директора Учреждения.

6.4. Директор Учреждения обеспечивает:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
- получение, в том числе в электронной форме, необходимых 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;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- подготовку и направление письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 года №59-ФЗ;

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

6.5. Директор Учреждения назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения.

6.6. Непосредственное исполнение поручений по обращениям осуществляется заместителями директора, педагогическими работниками и иными сотрудниками Учреждения.

6.7. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма – запросы. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу Учреждения обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

6.8. Ответ на обращение подписывается директором Учреждения либо лицом, его замещающим.

6.9. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Учреждение или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Учреждение или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ на официальном сайте данных Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

## **7. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

7.1. 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 подготавливающим, совершающим или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

7.2. Должностное лицо 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 гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

7.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в Учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7.4. 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 Учреждения, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо в праве принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Учреждение или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае поступления в Учреждение или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ на официальном сайте данных Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

7.5. 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.

7.6. 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 соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

## **8. Сроки рассмотрения письменного обращения**

8.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ, директор Учреждения, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

## **9. Личный прием граждан**

9.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится директором и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

9.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

9.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (форма прилагается). 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.

9.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Положением.

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

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

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

## **10. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

10.1. Директор или должностные лица Учреждения осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

10.2. Организация контроля, ход и сроки исполнения ответов на обращения фиксируются в журнале.

10.3. Все виды обращений, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

10.4. Дела с обращениями граждан хранятся в течение 5 лет, а по истечении указанных сроков выделяются к уничтожению в установленном порядке.

## **11. Ответственность за нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан**

11.1. Лица, виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

## **12. Заключительные положения**

12.1. Настоящее Положение является локальным нормативным актом, утверждается приказом директора Учреждения.

12.2. Все изменения и дополнения, вносимые в настоящее Положение, оформляются в письменной форме в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

12.3. Настоящее Положение действует до принятия нового.

12.4. После принятия Положения (или изменений и дополнений отдельных пунктов и разделов) в новой редакции предыдущая редакция автоматически утрачивает силу.

Приложение  
к Положению о порядке рассмотрения  
обращений граждан в муниципальном казенном  
образовательном учреждении дополнительного  
образования «Дом детского творчества»  
«\_7» \_\_\_\_\_04\_\_\_\_\_2025 г.

**КАРТОЧКА**  
**Личного приема гражданина**

Дата приема \_\_\_\_\_

Ф.И.О. гражданина \_\_\_\_\_

Место работы \_\_\_\_\_

Домашний адрес \_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_

Содержание устного обращения гражданина

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность  
(п.2, ст. 13 ФЗ от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан  
Российской Федерации»)

Содержание принятого решения по обращению гражданина

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(должность лица, проводившего личный прием) (подпись) (фамилия и инициалы)

Устным ответом удовлетворен(а), в письменном ответе не нуждаюсь

\_\_\_\_\_  
(подпись гражданина) (расшифровка подписи гражданина)  
(п.3,ст.13ФЗ от 02.05.2006№59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан  
Российской Федерации»).