

Утверждено
приказом директора
МАУ ДО ДЮЦ
от 24.09.2026 № 191

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений и организации личного приёма
граждан муниципального автономного
учреждения дополнительного образования
«Детско-юношеский центр»

1. Общие положения

Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан муниципального автономного учреждения дополнительного образования «Детско-юношеский центр» (далее — «Детско-юношеский центр») определяет порядок работы должностных лиц по организации приёма, регистрации, учёта и рассмотрения сообщений, содержащих информацию о фактах неисполнения должностных обязанностей работниками «Детско-юношеского центра», превышения ими полномочий, а также о нарушениях коррупционной направленности, необоснованных запретах и ограничениях, иных нарушениях федерального и регионального законодательства, Устава и локальных нормативных актов «Детско-юношеского центра».

1.2. В работе с обращениями граждан должностные лица «Детско-юношеского центра» руководствуются:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 14.07.2022 № 298-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон "Об образовании в Российской Федерации"»;
- Уставом «Детско-юношеского центра»;
- локальными нормативными актами «Детско-юношеского центра».

1.3. Основные понятия, применяемые в настоящем Положении:

Обращения граждан — индивидуальные или коллективные предложения, заявления, жалобы, изложенные в письменной, устной или электронной форме, поступившие в порядке, установленном настоящим Положением.

Предложения — обращения граждан, в которых содержатся конкретные меры, направленные на улучшение организации и деятельности образовательного учреждения, совершенствование и решение вопросов социально-экономического развития «Детско-юношеского центра».

Заявления — обращения граждан, в которых содержатся просьбы о разъяснении порядка реализации принадлежащих им прав и свобод, закреплённых в Конституции Российской Федерации, федеральных законах, Уставе «Детско-юношеского центра» и нормативно-правовых актах Российской Федерации, регулирующих отношения в сфере образования.

Жалобы — обращения граждан, в которых содержатся требования о восстановлении их прав, свобод или законных интересов, нарушенных действиями (бездействием) и (или) решениями должностных лиц «Детско-юношеского центра», а также других граждан, в том числе участников образовательного процесса.

Повторные обращения — обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истёк срок рассмотрения или заявитель не удовлетворён данным ему ответом. Письма одного и того же лица по одному и тому же

вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Анонимные обращения — обращения граждан без указания фамилии и адреса, по которому должен быть направлен ответ. По таким обращениям ответ не даётся.

1.4. Исполнение настоящего Положения обеспечивают административные работники «Детско-юношеского центра», осуществляющие работу с обращениями граждан и несущие установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений.

1.5. Если предмет обращения выходит за рамки компетенции образовательного учреждения, гражданину даётся рекомендация обратиться в орган, курирующий данный вопрос. При возможности решение вопроса может осуществляться «Детско-юношеским центром» во взаимодействии с органами исполнительной власти (организациями, учреждениями), к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

Порядок рассмотрения письменных (электронных) обращений

2.1. Организация работы с письменными (электронными) обращениями граждан обеспечивает необходимые условия для реализации гарантированного Конституцией Российской Федерации права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной форме и через электронные средства коммуникации.

2.2. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письменным и электронным обращениям граждан несёт директор «Детско-юношеского центра».

2.3. Принятие решения по рассмотрению писем и электронных обращений граждан осуществляет директор «Детско-юношеского центра».

2.4. Непосредственное исполнение поручений по письмам и электронным обращениям граждан осуществляют заместители директора, педагоги и другие специалисты «Детско-юношеского центра», которые при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

2.5. Письменное (электронное) обращение подлежит обязательной регистрации в течение трёх дней с момента поступления в «Детско-юношеский центр». Регистрацию осуществляет секретарь, ответственный за ведение делопроизводства, в журнале учёта обращений.

2.6. Делопроизводство по обращениям граждан ведётся отдельно от других видов делопроизводства. После регистрации и оформления резолюции директора письма и электронные обращения передаются на исполнение специалисту.

2.7. Письменное (электронное) обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию директора «Детско-юношеского центра», в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган для решения поставленных вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

2.8. Заместители директора и другие специалисты «Детско-юношеского центра» по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающего обращение, обязаны в течение 15 дней (или в сроки, установленные регламентом деятельности органа законодательной или исполнительной государственной власти) предоставить необходимые документы и материалы.

2.9. Письменное обращение, поступившее в «Детско-юношеский центр», рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

2.10. В исключительных случаях директор «Детско-юношеского центра» вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина с направлением промежуточного ответа.

Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днём окончания срока считается следующий за ним рабочий день.

2.11. Ответ на обращение подписывает директор «Детско-юношеского центра». Дату исполнения и исходящий номер письма проставляет специалист по делопроизводству после подписания письма.

2.12. При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен содержать: дату, регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

2.13. Письменное обращение гражданина должно содержать: наименование образовательного учреждения либо фамилию, имя, отчество должностного лица (или его должность), фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому нужно направить ответ или уведомление о переадресации обращения, дату и личную подпись, а также изложение сути предложения, заявления или жалобы. При необходимости гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.14. Обращение, поступившее 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 адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.15. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива, а также фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива с указанием конкретного адреса (почтового или электронного), по которому следует направить ответ.

2.16. Ответ на обращение граждан не даётся в следующих случаях:

- в обращении не указаны фамилия гражданина или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Если в таком обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией;
- обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи — обращение может быть оставлено без ответа по существу, гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом;
- текст обращения не поддаётся прочтению — обращение не направляется на рассмотрение, о чём в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы — обращение не направляется на рассмотрение, о чём в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину;
- в обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу и при этом не приводятся

новые доводы или обстоятельства — руководитель, должностное лицо либо уполномоченное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки. Условие — указанное обращение и ранее направленные обращения направлялись в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу. О принятом решении гражданин уведомляется;

- ответ на поставленный вопрос размещён на официальном сайте государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» — гражданину в течение семи дней сообщается электронный адрес сайта. Обращение, содержащее обжалование судебного решения, при этом не возвращается;
- ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, — гражданину сообщается о невозможности дать ответ в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.
- Если причины, по которым ответ не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

2.17. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 2.13–2.15 настоящего Положения, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

2.18. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, с разъяснением всех затронутых в них вопросов. Если в удовлетворении обращения отказано, ответ должен содержать чёткое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), которому может быть направлена жалоба.

3. Организация личного приема граждан. Порядок рассмотрения устных обращений.

Порядок личного приёма граждан

3.1. Личный приём граждан проводится для оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц по вопросам, входящим в компетенцию «Детско-юношеского центра», сокращения числа письменных обращений, организации предупредительной работы, а также выявления и устранения причин неисполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

3.2. Приём ведёт директор «Детско-юношеского центра». При необходимости для решения вопроса директор может привлечь заместителей, педагогов или других работников учреждения.

3.3. Сведения о месте приёма, установленных днях и часах размещаются на информационном стенде и официальном сайте «Детско-юношеского центра».

3.4. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

3.5. Содержание устного обращения фиксируется в журнале обращений граждан (Приложение 1). Если изложенные факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, ответ может быть дан устно в ходе приёма — с согласия гражданина, о чём в журнале делается соответствующая запись. В остальных случаях направляется письменный ответ по существу поставленных вопросов.

3.6. Устные обращения могут поступать как в ходе личного приёма, так и по телефону. Они рассматриваются, если изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, а личность обратившегося установлена. На обращения, поступившие по телефону, ответ, как правило, даётся в устной форме.

4. Права гражданина при рассмотрении обращения и гарантии защиты

4.1. При рассмотрении обращения гражданин вправе:

- представлять дополнительные документы и материалы, в том числе в электронной форме, либо просить об их истребовании;
- знакомиться с документами и материалами, относящимися к рассмотрению обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;
- получать письменный ответ по существу поставленных вопросов либо уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение этих вопросов;
- обжаловать принятое по обращению решение или действия (бездействие), связанные с его рассмотрением, в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- подать заявление о прекращении рассмотрения обращения.

4.2. Преследование гражданина в связи с его обращением не допускается — будь то критика деятельности «Детско-юношеского центра» или должностного лица, защита своих прав, свобод и законных интересов либо прав и интересов других лиц.

4.3. Сведения, содержащиеся в обращении, а также сведения о частной жизни гражданина не разглашаются без его согласия. Направление обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, разглашением не является.

5. Контроль за исполнением ответов на письменные (электронные) обращения граждан

5.1. Порядок постановки обращений на контроль определяет директор «Детско-юношеского центра».

5.2. Организация контроля, ход и сроки исполнения ответов на обращения граждан фиксируются делопроизводителем в журнале учёта.

5.3. Письменные обращения граждан, копии ответов и документы по личному приёму формируются в дела в соответствии с утверждённой номенклатурой дел.

5.4. Письма и материалы по устным обращениям хранятся пять лет. По истечении срока составляется акт об их уничтожении, который подписывается членами комиссии и утверждается директором «Детско-юношеского центра».

6. Заключительные положения

6.1. Настоящее Положение является локальным нормативным актом «Детско-юношеского центра». Оно принимается Общим собранием работников образовательного учреждения и утверждается приказом директора «Детско-юношеского центра».

6.2. Срок действия Положения не ограничен.

6.3. При изменении законодательства в Положение вносятся изменения в том же порядке, что и его принятие (п. 6.1)

Приложение 1

к приказу от 24.09 2026 № 191

Форма журнала обращений граждан

№ п/п	ФИО обратившегося родителя (законного представителя)	Адрес	Краткое содержание обращения	Время приёма	Телефон родителя	Информация об исполнении (принятом решении)