

Приложение к приказу  
от 29.12.2014 № 01-07/341

УТВЕРЖДЕН  
приказом генерального директора  
КГБОУ ДОД ХКЦВР Созвездие  
от 29.12.2014 № 01-07/341

### ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших  
в Краевое государственное бюджетное образовательное учреждение до-  
полнительного образования детей «Хабаровский краевой центр внешкольной  
работы «Созвездие»

#### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граж-  
дан, поступивших в Краевое государственное бюджетное образовательное  
учреждение дополнительного образования детей «Хабаровский краевой  
центр внешкольной работы «Созвездие» (далее – Положение, Учреждение),  
разработано в соответствии с Федеральными законами от 02 мая 2006 г. №  
59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федера-  
ции» (далее – Закон), от 09 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении досту-  
па к информации о деятельности государственных органов и органов местно-  
го самоуправления», постановлением Губернатора Хабаровского края от 26  
июня 2013 г. № 50 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения об-  
ращений граждан, поступивших в Правительство Хабаровского края».

1.2. Настоящее Положение определяет процедуру подачи и рассмотре-  
ния обращений граждан, организации личного приема граждан, правила ве-  
дения делопроизводства по обращениям граждан, поступившим в адрес  
Учреждения.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения об-  
ращений граждан Российской Федерации распространяется на правоотноше-  
ния, связанные с рассмотрением обращений:

- иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев,  
установленных международным договором Российской Федерации или фе-  
деральным законом;
- объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.4. Понятия и термины, применяемые в настоящем Положении, исполь-  
зуются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 02  
мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Россий-  
ской Федерации».

1.5. В Учреждении рассматриваются обращения граждан по вопросам,

находящимся в его компетенции.

1.6. Рассмотрение обращений граждан производится генеральным директором, его заместителями, начальниками структурных подразделений Учреждения с использованием системы электронного документооборота Правительства края (далее – СЭД ХК) либо посредством личного приема граждан.

1.7. Организация работы по рассмотрению обращений граждан осуществляется уполномоченным лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан (далее – уполномоченное лицо).

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

1.9. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан представляется:

- непосредственно в структурных подразделениях учреждения;
- с использованием средств телефонной связи, каналов передачи данных и обработки информации, электронно-вычислительной техники;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе сети "Интернет", публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

1.10. Сведения о местонахождении Учреждения, его почтовый адрес, контактные телефоны, требования к письменному обращению, в том числе направляемому по электронной почте, размещаются:

- на официальном сайте учреждения [www.kdcsozvezdie.ru](http://www.kdcsozvezdie.ru) (далее – сайт Учреждения);
- на информационном стенде.

1.11. Административное здание Учреждения располагается по адресу: 680022, г. Хабаровск, ул. Тихоокеанская, д.75; телефон: (4212) 91-04-51 (приемная).

1.12. При личном обращении консультации оказываются в Учреждении ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 18.00 часов, кроме выходных и праздничных дней, в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню, с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов.

1.13. Информация об установленных для личного приема днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок размещается:

- на сайте Учреждения;
- на информационном стенде.

1.14. Телефон для справок (консультаций) о порядке рассмотрения обращений граждан: (4212) 91-04-51.

1.15. Телефонные звонки по вопросам рассмотрения обращений граждан принимаются ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 18.00 часов, кроме выходных и нерабочих праздничных дней, в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов.

1.16. При ответах на телефонные звонки специалисты учреждения по-

дробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам.

Если специалист Учреждения, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

## 2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1. Все обращения граждан, направленные в письменной форме или в форме электронного документа, и материалы, связанные с их рассмотрением, поступают в Учреждение.

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

2.3. При отсутствии текста обращения, отдельных листов в обращении или в приложении к обращению, отсутствии приложения к обращению при наличии ссылки на приложение в тексте обращения, обнаружении во вложении оригиналов документов (паспорт, военный билет, свидетельства и т.п.), денежных купюр и других ценностей составляется акт в трех экземплярах, один из которых остается у сотрудника, принимающего почту, второй приобщается к поступившему обращению, а третий отправляется заявителю.

2.4. Прием обращений непосредственно от граждан производится в приемной генерального директора.

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

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

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

## 3. Регистрация поступивших обращений

3.1. Уполномоченное лицо Учреждения производит регистрацию обращений отдельно от всего документооборота. На каждое обращение создается учетная карточка, в которой:

- указываются фамилия в именительном падеже, имя, отчество (при наличии) заявителя и его адрес. Если обращение подписано двумя и более заявителями, то регистрируются первые два или три, в том числе заявитель, в адрес которого просят направить ответ. Общее число заявителей указывается в аннотации обращения. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов. Образец

учетной карточки обращения приведен в приложении № 1 к настоящему Положению;

- отмечается способ доставки обращения (письмо, электронная почта, телефон, и т.п.);

- определяются категория вопроса, вид документа, предмет ведения;

- определяется вид контроля (внутренний контроль, особый контроль, чрезвычайная ситуация). На особый контроль ставятся обращения, в которых содержится просьба проинформировать о результатах его рассмотрения;

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

- указываются номер и дата поступления предыдущего обращения (при повторном обращении).

3.2. Обращения аннотируются. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении. При этом необходимо, чтобы запись в учетной карточке обосновывала адресность направления обращения на рассмотрение. Определяется исполнитель в соответствии с компетенцией.

3.3. При регистрации обращению автоматически присваивается регистрационный номер в течение трех дней с момента поступления.

#### 4. Направление обращений на рассмотрение

4.1. Зарегистрированные обращения направляются на рассмотрение работникам Учреждения, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.2. Запрещается направлять обращение на рассмотрение лицу, решение или действия (бездействие) которого обжалуется.

4.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, в течение семи дней со дня регистрации направляются гражданину, направившему обращение, с указанием причин отказа в рассмотрении обращения.

4.4. Сопроводительные письма о возврате неверно присланных обращений подписываются генеральным директором.

#### 5. Рассмотрение обращений

5.1. Обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

5.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления, лицо, указанное в пункте 5.3 настоящего Положения, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение.

5.3. Продление сроков рассмотрения обращений, за исключением обра-

щений, находящихся на особом контроле, производится по служебной записке ответственного исполнителя на имя руководителя, у которого стоит данное обращение на контроле. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю до истечения срока, указанного в пункте 5.1 настоящего Положения.

При направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения его обращения в тексте промежуточного ответа необходимо указывать причину продления и срок окончательного рассмотрения обращения.

5.4. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

Обращения граждан со штампом "ЧС", поступившие в Правительство Хабаровского края, министерство и иные органы исполнительной власти края, в том числе с использованием интернет-портала "Открытый регион", рассматриваются в течение трех рабочих дней со дня регистрации.

5.5. Генеральным директором на поступившее обращение накладывается резолюция. Резолюция должна содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

5.6. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (для контрольных поручений также в вышестоящий орган власти) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым либо в отношении которого сделаны особые отметки. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

5.7. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное всестороннее рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего обращение, запрашивает, в том числе в электронной форме (при наличии технической возможности – с использованием СЭД ХК), необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в организациях, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.8. 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. В этом случае направляется служебная записка на имя руководителя, у которого данное обращение

ние стоит на контроле, о рассмотрении и снятии обращения с контроля.

5.9. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу лица, а также членов его семьи может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с сообщением заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

5.11. Прекращение переписки с заявителем возможно, если повторное обращение и ранее направляемые обращения содержат вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в повторном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Переписка прекращается один раз руководителем, на контроле которого находится обращение, на основании подготовленной ответственным исполнителем служебной записки. О данном решении до истечения срока рассмотрения обращения уведомляется заявитель.

На обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов или обстоятельств, ответ по существу не дается, о чем уведомляется заявитель. Решение об оставлении обращения без ответа по существу на основании служебной записки ответственного исполнителя принимается руководителем, на контроле которого находится обращение.

Переписка возобновляется, если причины, по которым она была прекращена, устранены.

5.12. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающим, совершающим или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.13. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы не даются.

5.14. В случае направления ответа конкретному лицу по результатам рассмотрения коллективного обращения ответ должен содержать указание о необходимости доведения данной информации до сведения остальных заявителей.

## 6. Требования к оформлению ответа на обращение

6.1. Ответы на обращения граждан подписывает руководитель Учреждения.

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

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

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

6.5. Ответы заявителям и в органы государственной власти в письменной форме печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

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

6.7. После регистрации ответ на обращение передается уполномоченным лицом сотруднику, ответственному за направление ответов по обращениям, который направляет ответ на обращение почтовым отправлением.

## 7. Организация личного приема граждан

7.1. Организацию личного приема граждан в Учреждении осуществляют сотрудники в соответствии с распределением должностных обязанностей.

7.2. Личный прием граждан ведут генеральный директор и его заместители по вопросам своей компетенции.

7.3. Запись на личный прием осуществляют сотрудники в соответствии с распределением должностных обязанностей ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 18.00 часов (кроме выходных и праздничных дней), в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню, с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов. Предварительная запись начинается с первого рабочего дня на текущий месяц.

7.4. На каждого гражданина, принятого руководителем учреждения или его заместителем, оформляется карточка личного приема установленного образца. Во время записи устанавливается кратность обращения гражданина в Учреждение. При повторных обращениях сотрудник делает подборку всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям и прикладывает их к карточке. Образец карточки учета приема граждан приведен в приложении № 3 к настоящему Положению.

7.5. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

7.7. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда

и в каком порядке ему следует обратиться.

7.8. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов на личный прием может быть приглашен (по договоренности) специалист соответствующего структурного подразделения Учреждения.

7.9. Запись на повторный прием к руководителям учреждения осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

7.10. В ходе приема руководитель, ведущий прием, уведомляет заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения и откуда он получит ответ.

7.11. По просьбе заявителя, оставившего свои документы руководителю, ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям.

8. Представление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

8.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

8.2. Справки по вопросам рассмотрения обращений граждан представляются уполномоченным лицом при личном обращении или посредством справочного телефона.

8.3. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справочной информации по рассмотрению обращений принимаются ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 18.00 часов, кроме выходных и праздничных дней, в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню, с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов.

9. Обжалование решений, принятых по обращению

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



## ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к Положению  
о порядке рассмотрения  
обращений граждан,  
поступивших в Краевое  
государственное бюджетное  
образовательное учреждение  
дополнительного образования  
детей «Хабаровский краевой  
центр внешкольной работы  
«Созвездие»

Образец

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ОБРАЩЕНИЯ				
Вид контроля:				
Отв. исполнитель:			Срок исполнения:	
Регистрационный номер:			Дата регистрации:	
Фамилия, имя, отчество заявителя	Адрес заявителя	Льготность категории	Социальное положение	Место работы, должность
Автор сопроводительного письма:				
Номер и дата сопроводительного письма:				
Номер и дата предыдущего обращения:				
Частота обращения:				
Содержание вопроса(ов):				
Кто поставил на контроль:				
Ход рассмотрения:				
Дата передачи	Кому передано	Резолюция	Автор резолюции	Дата исполнения
Снято с контроля:			Кем дан ответ:	
Адресат ответа:				
Анализ ответа:				
С контроля снял:		Дело N:	Папка N:	
Дополнительные данные:				
Комментарий при снятии с контроля:				

## ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к Положению  
о порядке рассмотрения  
обращений граждан,  
поступивших в Краевое  
государственное бюджетное  
образовательное учреждение  
дополнительного образования  
детей «Хабаровский краевой  
центр внешкольной работы  
«Созвездие»

Образец

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ЗАПРОСА				
Вид контроля:				
Отв. исполнитель:			Срок исполнения:	
Регистрационный номер:			Дата регистрации:	
Фамилия, имя, отчество заявителя	Адрес заявителя	Льготность категории	Социальное положение	Место работы, должность
Автор сопроводительного письма: Номер и дата сопроводительного письма:				
Номер и дата предыдущего обращения:				
Частота обращения:				
Содержание запроса:				
Кто поставил на контроль:				
Ход рассмотрения:				
Дата передачи	Кому передано	Резолюция	Автор резолюции	Дата исполнения
Снято с контроля:			Кем дан ответ:	
Адресат ответа:				
Анализ ответа:				
С контроля снял:		Дело N:		Папка N:
Дополнительные данные:				
Комментарий при снятии с контроля:				

### ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

к Положению  
о порядке рассмотрения  
обращений граждан,  
поступивших в Краевое  
государственное бюджетное  
образовательное учреждение  
дополнительного образования  
детей «Хабаровский краевой  
центр внешкольной работы  
«Созвездие»

Образец

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ПРИЕМА ГРАЖДАН				
Вид контроля:				
Отв. исполнитель:			Срок исполнения:	
Регистрационный номер:			Дата регистрации:	
Фамилия, имя, отчество заявителя	Адрес заявителя	Льготность категории	Социальное положение	Место работы, должность
Автор сопроводительного письма: Номер и дата сопроводительного письма:				
Номер и дата предыдущего обращения:				
Частота обращения:				
Содержание заявления:				
Кто поставил на контроль:				
Ход рассмотрения:				
Дата передачи	Кому передано	Резолюция	Автор резолюции	Дата исполнения
Снято с контроля:			Кем дан ответ:	
Адресат ответа:				
Анализ ответа:				
С контроля снял:		Дело N:		Папка N:
Дополнительные данные:				
Комментарий при снятии с контроля:				